

Государственный доклад

**Защита прав потребителей
в Российской Федерации
в 2025 году**

ББК 67.404(2Рос)1

340

340 **Защита** прав потребителей в Российской Федерации в 2025 году:
Государственный доклад. – Москва : Федеральная служба по надзору в сфере
защиты прав потребителей и благополучия человека, 2026.– 474 с.

Подписано в печать 21.05.2026

Формат 60×84/8

Печ. л. 59,25

Тираж 300 экз.

© Федеральная служба по надзору в сфере защиты
прав потребителей и благополучия человека, 2026

Содержание

Введение	4
1. Реализация государственной политики в области защиты прав потребителей и осуществление федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей	6
1.1. Программа профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей.....	7
1.2. Осуществление федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей.....	15
1.3. Реестр обязательных требований.....	27
1.4. Недобросовестные практики на потребительском рынке.....	33
1.5. Правоприменительная практика положений единых правил в области защиты прав потребителей Союзного государства	41
2. Результаты федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в отдельных секторах потребительского рынка.....	52
2.1. Розничная торговля.....	52
2.2. Маркировка товаров средствами идентификации	99
2.3. Финансовые услуги.....	127
2.4. Жилищно-коммунальные услуги.....	153
2.5. Долевое строительство жилья.....	165
2.6. Услуги связи	176
2.7. Туристские услуги.....	188
2.8. Транспортные услуги.....	215
2.9. Медицинские услуги.....	229
2.10. Образовательные услуги	248
3. Судебная защита прав потребителей.....	271
3.1. О результатах рассмотрения споров потребителей в судах.....	271
3.2. Об основных правовых позициях Верховного Суда Российской Федерации по вопросам защиты прав потребителей	297
4. Осуществление защиты прав потребителей участниками национальной системы защиты прав потребителей	305
4.1. Осуществление мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации	305
4.2. Осуществление мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей органами местного самоуправления	341
4.3. Деятельность крупнейших общественных объединений потребителей и роль гражданского общества в обеспечении защиты прав потребителей.....	361
5. Развитие системы информирования и консультирования потребителей	375
5.1. Информационно-аналитический отчет по результатам анализа деятельности консультационных центров и пунктов для потребителей при Центрах гигиены и эпидемиологии в субъектах Российской Федерации	375
5.2. Всемирный день прав потребителей под девизом «A Just Transition to Sustainable Lifestyles» – «Справедливый переход к устойчивому образу жизни»	400
5.3. Информационно-аналитический отчет по результатам анализа функционирования Государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей в 2025 году	413
6. Международное сотрудничество в области защиты прав потребителей.....	416
<i>Приложение 1. Региональные программы, подпрограммы и иные мероприятия по защите прав потребителей</i>	<i>421</i>
<i>Приложение 2. Региональные программы, подпрограммы и иные мероприятия по финансовой грамотности</i>	<i>441</i>
<i>Приложение 3. Сведения о принятых (действующих) муниципальных программах и планах мероприятий в 2025 г. в Свердловской области</i>	<i>463</i>
<i>Приложение 4. Количество общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов), зарегистрированных Минюстом России в субъектах Российской Федерации (2022–2025 годы)</i>	<i>472</i>

Введение

Настоящий государственный доклад «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2025 году» (далее – Доклад) подготовлен Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в соответствии со статьей 40 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»¹ и Положением о государственном докладе о защите прав потребителей в Российской Федерации, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 5 апреля 2012 г. № 283.

Согласно названному Положению Доклад является официальным документом, подготавливаемым в целях обеспечения органов государственной власти, органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей (их ассоциаций и союзов) и населения Российской Федерации объективной систематизированной аналитической информацией о результатах федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей, и служит основой для определения приоритетных направлений деятельности по защите прав потребителей, разработки необходимых мероприятий по обеспечению защиты прав потребителей, дальнейшего совершенствования нормативно-правового регулирования в этой области.

На протяжении многих лет Доклад служит важным источником информации о ходе практической реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 г. № 1837-р (далее – Стратегия).

В отчетном году данный вопрос был предметно рассмотрен на заседании коллегии Роспотребнадзора, во исполнение решений которой были подготовлены актуальные изменения в план мероприятий по реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденный распоряжением Правительства Российской Федерации от 23 марта 2018 г. № 481-р.

Данные изменения, утвержденные распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 марта 2026 г. № 510-р, станут дополнительным базисом для дальнейшего всестороннего совершенствования правового регулирования отношений с участием потребителей и выработки новых эффективных механизмов по защите их прав.

Как и в предыдущие годы в Докладе подробно освещены результаты осуществления территориальными органами Роспотребнадзора федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей, в Положение о котором были внесены существенные дополнения постановлением Правительства Российской Федерации от 15 октября 2025 г. № 1605. При этом предмет данного вида государственного контроля (надзора) продолжал расширяться, в результате чего общее количество соответствующих обязательных требований, подлежащих включению в Реестр обязательных требований, в 2025 году составило 6706, что на 17,0 % больше, чем в 2024 году, а общее число нормативных правовых актов, их содержащих, выросло с 101 до 122 (рост к предыдущему году составил 20,7 %).

Учитывая многообразие сфер потребительских правоотношений, в Докладе традиционно выделены его отдельные (наиболее востребованные у потребителей) сегменты, применительно к которым приводятся соответствующие результаты правоприменительной практики (в сравнении с другими предшествующими периодами). При этом отдельный раздел Доклада посвящен противодействию недобросовестным

¹ Далее – Закон «О защите прав потребителей».

(обманным) практикам на потребительском рынке – действиям хозяйствующих субъектов, которые нарушают права потребителей, вводя их в заблуждение, навязывая ненужные товары или услуги, создавая условия для заключения невыгодных договоров и др.

Поскольку ключевая роль в деле непосредственной защиты прав потребителей отводится органам судебной власти, имея в виду, что по общему правилу защита гражданских прав, включая права потребителей, осуществляется судом, одним из важнейших в Докладе остается раздел, посвященный судебной практике в области защиты прав потребителей (за прошедший 2025 год территориальными органами Роспотребнадзора в целях защиты прав потребителей принято участие в более, чем 26,5 тыс. судебных делах, общая сумма присужденных денежных средств по которым в пользу потребителей составила 3,9 млрд руб.).

С учетом закрепленной в Законе «О защите прав потребителей» системы органов, формирующих национальную систему защиты прав потребителей, Доклад содержит обобщенную информацию о результатах соответствующей деятельности, осуществляемой в пределах компетенции органами государственной исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления, общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами), о проводимых ими мероприятиях, формах и направлениях взаимодействия в данной сфере. Среди прочего в Докладе актуализирована информация о региональных программах по защите прав потребителей и региональных программах по повышению финансовой грамотности населения.

Поскольку потребительская тематика регулярно включается в международную повестку различных межгосударственных органов, очередным свидетельством чему в прошедшем году стало принятие Генеральной Ассамблеей ООН 15 декабря 2025 г. резолюции 80/119 о безопасности потребительских товаров, Роспотребнадзором продолжалось сотрудничество в области защиты прав потребителей с дружественными странами и международными организациями, а соответствующие аспекты этой деятельности нашли свое отражение в Докладе.

В целом можно констатировать, что в 2025 году была продолжена системная работа по совершенствованию правового регулирования отношений с участием потребителей как важнейшей области общественных отношений, что воплотилось в принятии целого ряда законодательных и иных нормативных правовых актов, предметно названных в Докладе, а совокупность практических действий Роспотребнадзора и иных уполномоченных органов, связанных с реализацией контрольных (надзорных) и профилактических функций, во взаимосвязи с соответствующей деятельностью других участников национальной системы защиты прав потребителей позволяли обеспечивать достаточно высокий уровень защищенности граждан на потребительском рынке.

Руководитель Федеральной службы
по надзору в сфере защиты прав потребителей
и благополучия человека



А.Ю. Попова

1. Реализация государственной политики в области защиты прав потребителей и осуществление федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей

Поскольку одной из основных задач, определенных в Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 г. № 1837-р, является совершенствование и своевременная актуализация законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей, Роспотребнадзором в 2025 году велась целенаправленная работа по исполнению данной задачи, в том числе связанная с разработкой (участием в разработке) новых нормативных правовых актов, призванных повысить действенность обеспечения защиты прав потребителей. Как результат – Закон «О защите прав потребителей» был дополнен целым рядом новелл:

1) Федеральным законом от 7 апреля 2025 г. № 69-ФЗ «О внесении изменений в статью 16 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» (вступил в силу с 1 сентября 2025 г.) запрещено навязывание потребителю дополнительных товаров (работ, услуг) за отдельную плату путем предложения до заключения договора о приобретении основных товаров (работ, услуг) приобрести дополнительные товары (работы, услуги) или заключить иные договоры, приобретение или заключение которых обусловливается обязательностью при приобретении основных товаров (работ, услуг), а также проставление автоматических отметок о согласии потребителя на приобретение дополнительных товаров (выполнение дополнительных работ, оказание дополнительных услуг) (новый пункт 3.1 статьи 16 Закона «О защите прав потребителей»);

2) Федеральным законом от 24 июня 2025 г. № 168-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» (вступил в силу с 1 марта 2026 г.) установлены требования по доведению необходимой информации для публичного ознакомления потребителей на русском языке как государственном (новая статья 10.1 Закона «О защите прав потребителей»);

3) в соответствии с Федеральным законом от 23 июля 2025 г. № 248-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» (вступит в силу с 1 сентября 2026 г.) потребителю должна быть обеспечена возможность оплаты товаров, работ и услуг путем перевода цифровых руб. (дополнения внесены в статью 16.1 Закона «О защите прав потребителей»);

4) Федеральным законом от 31 июля 2025 г. № 284-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» (вступил в силу с 1 апреля 2026 г.) закреплен запрет продавцу (исполнителю) устанавливать в отношении одного вида товаров (работ, услуг) различные цены в зависимости от использования потребителем сервиса рассрочки или оплаты товара (работы, услуги) потребителем в рассрочку или через определенное время (новый пункт 4.1 статьи 16.1 Закона «О защите прав потребителей»);

5) Федеральным законом от 15 октября 2025 г. № 376-ФЗ «О внесении изменения в статью 16.1 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» (вступил в силу с 1 марта 2026 г.) установлен запрет на списание денежных средств за платные подписки с банковских карт, в отношении которых потребитель выразил отказ от использования в расчетах.

Кроме того, в связи с принятием Федерального закона от 31 июля 2025 г. № 289-ФЗ «Об отдельных вопросах регулирования платформенной экономики в Российской

Федерации» статьей 1 Федерального закона от 31 июля 2025 г. № 290-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» статьи 18 и 29 Закона «О защите прав потребителей» были дополнены новыми значимыми положениями об обязанностях владельца агрегатора (оператора посреднической цифровой платформы). При этом сам Федеральный закон от 31 июля 2025 г. № 289-ФЗ «Об отдельных вопросах регулирования платформенной экономики в Российской Федерации» содержит целый ряд императивных требований к операторам посреднических цифровых платформ и пунктам выдачи заказов, соблюдение которых с 1 октября 2026 г. станет предметом федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей.

Такое масштабное расширение границ области применения правового регулирования отношений с участием потребителей безусловно позволит укрепить законодательную основу данной сферы общественных отношений в целях «обеспечения надлежащего и неснижаемого уровня защиты всех базовых потребительских прав граждан при одновременном обеспечении доступности как можно большего спектра товаров (работ, услуг) и повышении качества потребления в целом», как одного из ключевых результатов Стратегии.

1.1. Программа профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей

Во исполнение постановления Правительства Российской Федерации от 25 июня 2021 г. № 990 «Об утверждении Правил разработки и утверждения контрольными (надзорными) органами программы профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям» и руководствуясь статьей 44 Федерального закона от 31 июля 2020 г. № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» была разработана и приказом Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека № 1116 от 28 декабря 2024 г. утверждена Программа профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям на 2025 год.

В целях предупреждения нарушений юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями обязательных требований, устранения причин, факторов и условий, способствующих нарушениям обязательных требований, в 2025 году территориальными органами Роспотребнадзора было проведено всего 448 209 профилактических мероприятий, что на 27 % больше чем в 2024 году (352 118 мероприятий).

Информирование по вопросам соблюдения обязательных требований

В 2025 году было проведено 122 076 мероприятий по информированию (27 % от общего числа всех проведенных профилактических мероприятий), что на 49 % больше чем в 2024 году (81 680 мероприятий). Из них:

- выступления и публикации в СМИ и на официальных сайтах территориальных органов Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации, тематика которых содержала полезную информацию не только с целью просвещения потребителей, но и представителей бизнес-сообщества;
- распространение печатных изданий, плакатов, буклетов;
- обучающие семинары для хозяйствующих субъектов по следующим сферам их деятельности (туристские, гостиничные, медицинские, бытовые услуги и пр.);
- выездные встречи с представителями хозяйствующих субъектов (на территориях торговых центров для работников торговли и общественного питания).

Структура информирования по вопросам соблюдения обязательных требований по сегментам потребительского рынка представлена на рис. 1.1.1.

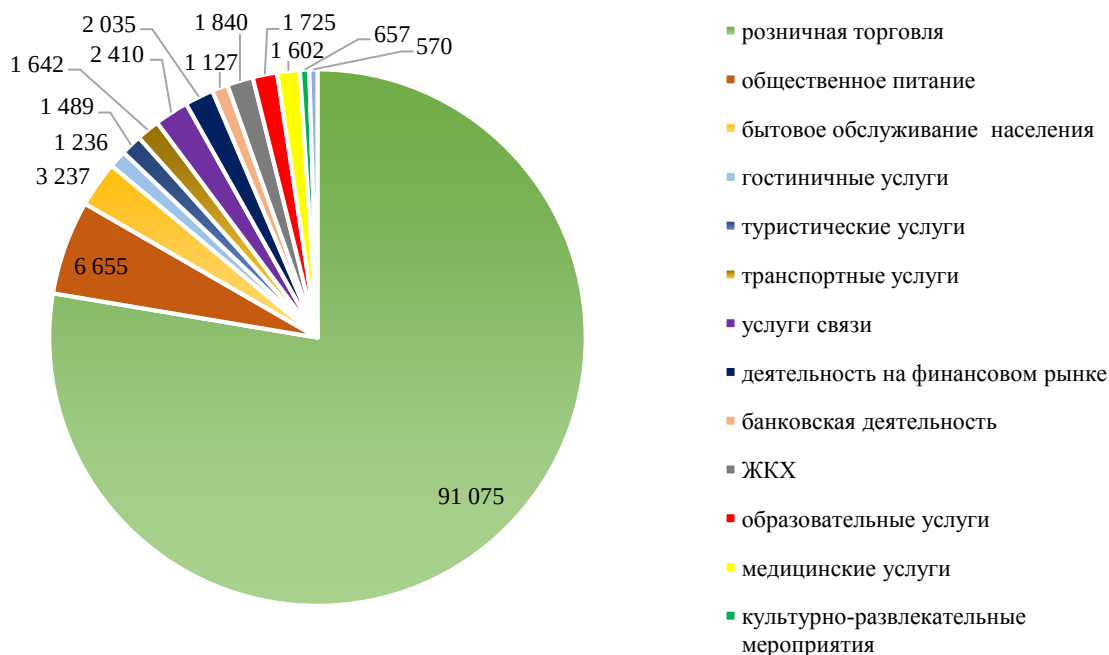


Рис. 1.1.1. Структура информирования по сегментам потребительского рынка

Так, например, Управлением Роспотребнадзора по Калужской области (далее – Управление) было рассмотрено обращение потребителя с жалобой на отказ в возврате продавцом денежных средств за подарочные сертификаты. Управлением проведено информирование хозяйствующего субъекта по вопросу соблюдения обязательных требований законодательства о защите прав потребителей, по результату которого продавцом был осуществлен возврат потребителю денежных средств.

Также в 2025 году Межрегиональным управлением Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу и Ленинградской области (далее – Межрегиональное управление) по обращению потребителя в отношении ПАО «Сбербанк» проведено информирование по вопросу недопустимости обусловливания предоставления кредита и процентной ставки по нему обязанностью заемщика заключить договор страхования с конкретным, указанным кредитором страховщиком. По результатам информирования ПАО «Сбербанк» сообщило в адрес Межрегионального управления, что потребителю осуществлен возврат денежных средств за программу «Своя ставка» в сумме 1,5 млн руб.

Консультирование

В соответствии со ст. 50 Федерального закона от 31 июля 2020 г. № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации»² должностными лицами территориальных органов Роспотребнадзора в 2025 году было предоставлено 157 682 (35 % от общего числа всех проведенных профилактических мероприятий) консультаций юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям по вопросам, связанным с организацией и осуществлением федерального государственного контроля (надзора) в сфере защиты прав потребителей, что на 45 % больше, чем в 2024 году (108 612 консультаций).

² Далее – Федеральный закон № 248-ФЗ.

Консультирование проводилось с использованием всего спектра возможностей как в устном, так и в письменном формате, в том числе в рамках проведения обучающих мероприятий, профилактических визитов, «Дней открытых дверей для предпринимателей», посредством личного обращения, по телефонной связи, электронной почте либо видео-конференц-связи.

Структура консультирований по вопросам соблюдения обязательных требований по сегментам потребительского рынка представлена на рис. 1.1.2.

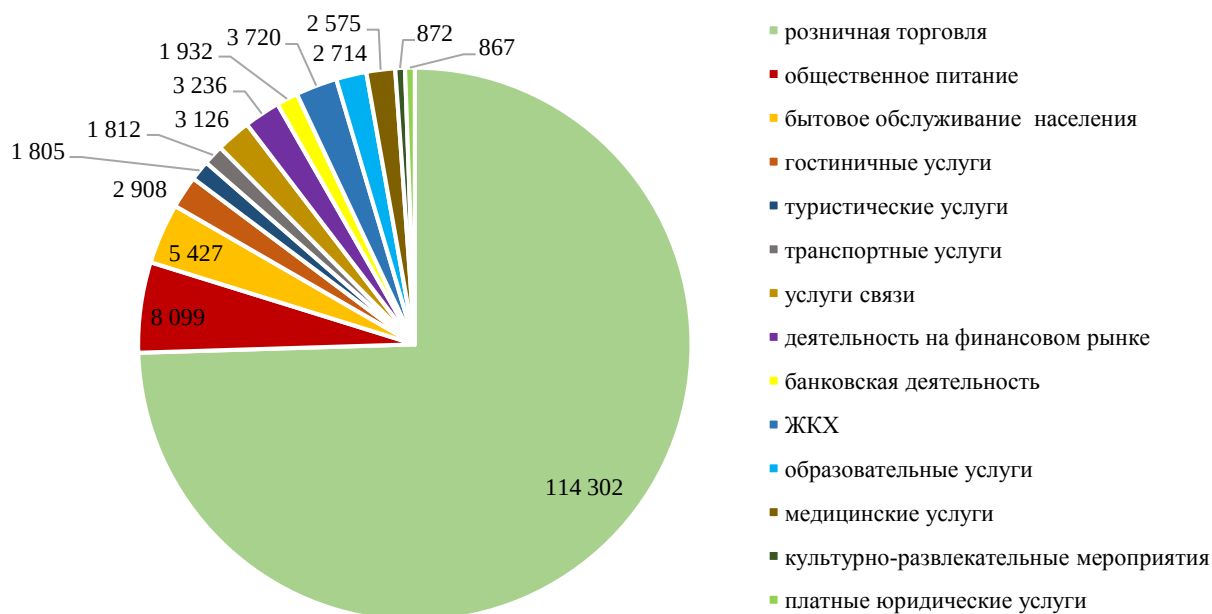


Рис. 1.1.2. Структура консультирований по сегментам потребительского рынка

Так, например, в 2025 году в Управление Роспотребнадзора по Республике Северная Осетия – Алания (далее – Управление) обратился потребитель с жалобой на действия ООО «Ozon банк» по вопросу ограничения после перевода денежных средств на счет в рамках договора банковского вклада доступа к переводам и платежам без объяснения причин.

Управлением с контролируемым лицом – ООО «Ozon банк» было проведено консультирование, по результатам которого банком был осуществлен возврат денежную сумму в размере 350 тыс. руб.

Также в 2025 году Управлением по обращению потребителя с жалобой по вопросу приобретения межкомнатных дверей, несоответствующих технической документации и отказа хозяйствующего субъекта в удовлетворении его имущественных требований, было проведено консультирование. По результатам консультирования индивидуальным предпринимателем были возвращены потребителю денежные средства в размере 30 тыс. руб.

В 2025 году в Управление Роспотребнадзора по Республике Татарстан (далее – Управление) обратился потребитель с жалобой на изменение после оплаты товара – кровати стоимостью 47,6 тыс. руб. маркетплейсом «OZON» даты ее доставки.

Управлением с контролируемым лицом было проведено консультирование, по результатам которого маркетплейсом «OZON» был осуществлен возврат денежную сумму в полном объеме.

Объявление предостережения

В 2025 году территориальными органами Роспотребнадзора, в целях недопустимости нарушения обязательных требований было объявлено 146 993 предостережений юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям (33 % от общего числа всех проведенных мероприятий), что на 17 % больше, чем в 2024 году (125 325 предостережений).

Структура объявленных предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований по сегментам потребительского рынка представлена на рис. 1.1.3.

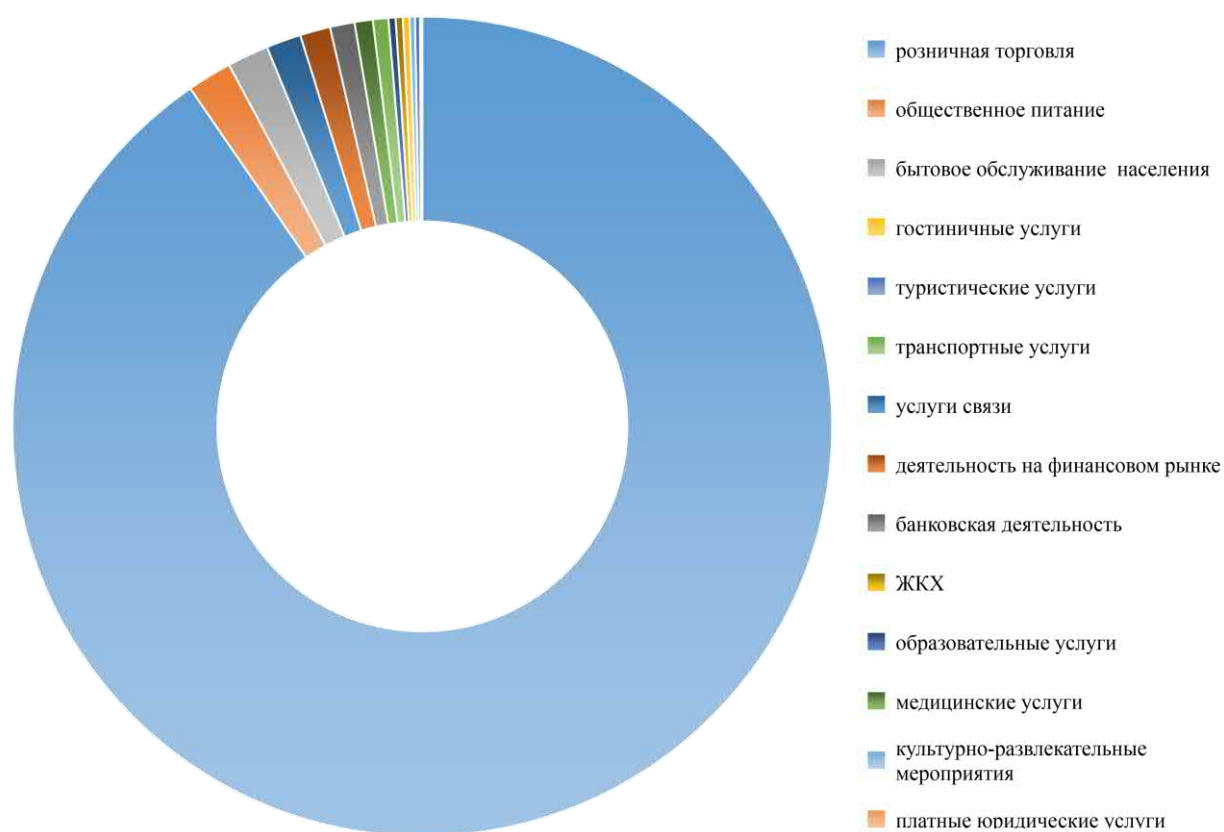


Рис. 1.1.3. Структура выданных предостережений по сегментам потребительского рынка

Наибольшее число предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований было объявлено предприятиям розничной торговли – 131 553 (89 %) предостережения, в сфере услуг – 15 440 (11 %), из них:

- общественное питание – 2 563;
- бытовое обслуживание населения – 2 368;
- услуги связи – 1 998;
- деятельность на финансовом рынке – 1 739;
- банковская деятельность – 1 409;
- медицинские услуги – 1 046;
- транспортные услуги – 886;
- образовательные услуги – 410;
- ЖКХ – 406;
- гостиничные услуги – 386;
- культурно-развлекательные мероприятия – 307;

– платные юридические услуги – 131.

В табл. 1.1.1 представлены данные территориальных органов Роспотребнадзора, с наибольшим показателем по числу объявленных предостережений.

Таблица 1.1.1

**Территориальные органы Роспотребнадзора с наибольшим показателем
по числу объявленных предостережений**

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ	146 993
г. Москва	41 791
Московская область	10 079
Ростовская область	5589
Вологодская область	5021
Красноярский край	4605
Республика Татарстан	3448
г. Санкт-Петербург	3265
Республика Башкортостан	3207
Ставропольский край	3022
Алтайский край	2932

Так, в 2025 году в Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю (далее – Управление) обратилась гражданка с жалобой на действия АО «Почта России по факту навязывания в отделении почтовой связи приобретения товара-упаковки в виде полиэтиленового пакета при отправке отправления, оформленного через сервис «Авито».

Управлением объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований АО «Почта России», которое не было исполнено.

В связи с чем, Управление обратилось в суд в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей о признании противоправными действий АО «Почта России», выразившихся в обусловливании приобретения одних услуг обязательным приобретением иных товаров (услуг), прекращении этих действий, доведении до сведения потребителей решение суда через средства массовой информации.

Решением Норильского городского суда Красноярского края иски были удовлетворены в полном объеме.

В Управление Роспотребнадзора по Республике Башкортостан (далее – Управление) поступило обращение потребителя по вопросу не доведения до него информации о том, что при отказе от пробной подписки Кинопоиск» на 7 дней, при использовании которой в дальнейшем тарифный план будет составлять 799 руб., автоматически будет отключаться подписка на «Яндекс плюс».

При проведении контрольного (надзорного) мероприятия без взаимодействия с юридическим лицом установлено, что на сайте исполнителя в сети Интернет https://yandex.ru/legal/plus_to_pma4/?lang=ru размещены правила акции: «Подписка Плюс с Амедиатекой и START» (обращенное неопределенному кругу лиц).

Из содержания п. 4.2 правил акции следует, что принимая участие в акции путем нажатия кнопки «Хочу»/«Подключить» (или иной, аналогичной по смыслу), участник соглашается с оформлением подписки плюс с амедиатекой и START на условиях документа «Условия подписки «Яндекс Плюс»» (https://yandex.ru/legal/yandex_plus_conditions) со следующего неоплаченного периода текущей подписки участника.

В правилах акции указано, что участник понимает и соглашается с тем, что при отказе от автоматического продления подписки в личном кабинете, доступ к подписке прекращается со следующего неоплаченного периода подписки. В случае, если участник желает отказаться от пробного периода подписки плюс с амедиатекой и START, предоставленного в рамках акции, и продолжить использование текущей подписки, в т. ч. на следующие периоды подписки, в силу технических особенностей акции ему необходимо обратиться в службу поддержки «Яндекс Плюс» (<https://ya.cc/t/5BsJglxg3MaE4E>) до даты следующего списания денежных средств, при этом участник соглашается, что в таком случае пробный период подписки плюс с амедиатекой и START отключается незамедлительно.

Из приложенного к обращению потребителя скриншота установлено, что действовавшая ранее подписка потребителя «Яндекс Плюс» за 990 руб. находится в архиве, в связи с чем, подключить ее не предоставляется возможным.

Управлением было объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований ООО «Яндекс плюс», получив которое исполнитель восстановил потребителю архивную подписку для дальнейшего пользования.

Самообследование

В 2025 году была продолжена реализация возможности прохождения контролируемыми лицами процедуры самообследования без принятия декларации о соблюдении обязательных требований посредством анонимного тестирования на официальном сайте Роспотребнадзора в сети Интернет.

Тестирование разработано для индивидуальных предпринимателей и юридических лиц, осуществляющих деятельность дистанционно и стационарно.

Всего в 2025 году было проведено 13 236 тестирования в рамках процедуры самообследования, что на 7 % раз больше, чем в 2024 году (12 337 тестирований)

Результаты прохождения контролируемыми лицами процедуры самообследования представлена на рис. 1.1.4.

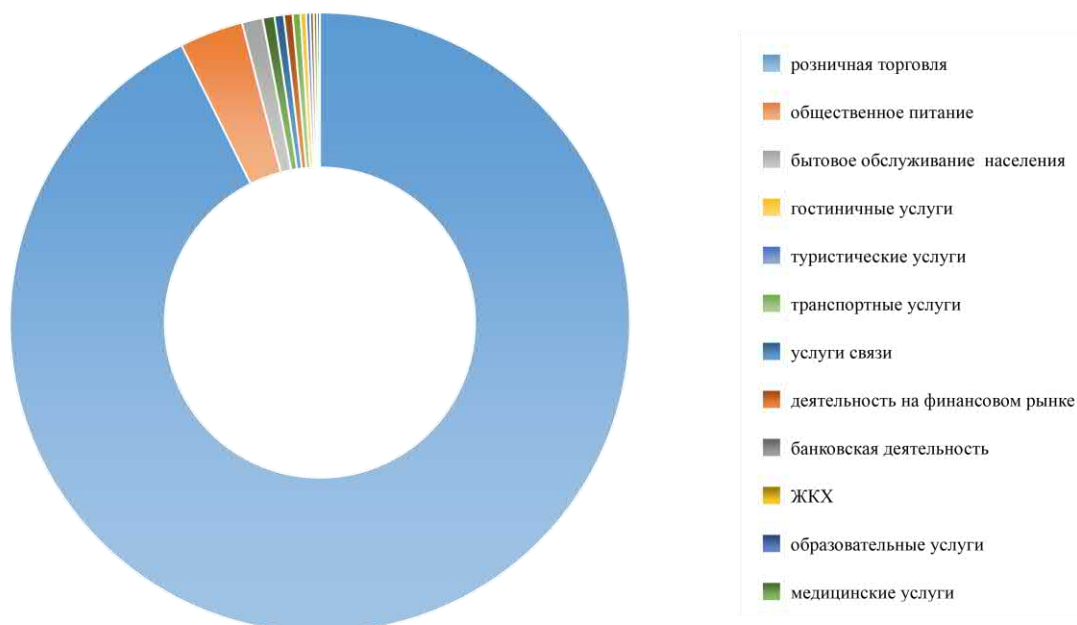


Рис. 1.1.4. Структура прохождения процедуры самообследования по сегментам потребительского рынка

Наибольшее число тестирований контролируемыми лицами было пройдено в сегменте розничной торговли – 12 136 (91 %), в сфере услуг – 1100 (9 %), из них:
– общественное питание – 434;

- бытовое обслуживание населения – 143;
- медицинские услуги – 80;
- услуги связи – 64;
- деятельность на финансовом рынке – 59;
- транспортные услуги – 53;
- гостиничные услуги – 38;
- туристические услуги – 27;
- банковская деятельность – 25;
- ЖКХ– 23;
- образовательные услуги – 19;

В табл. 1.1.2 представлены данные о территориальных органах Роспотребнадзора с наибольшим показателем по числу проведенных тестирований

Таблица 1.1.2

**Территориальные органы Роспотребнадзора с наибольшим показателем
по числу проведенных тестирований**

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ	13 236
Ростовская область	3446
Московская область	2469
Ямало-Ненецкий АО	1062
Ленинградская область	760
Республика Марий Эл	766
Амурская область	635
Владимирская область	528
Приморский край	434
г. Санкт-Петербург	383
Новосибирская область	358

Профилактические визиты

В 2025 году территориальными органами Роспотребнадзора в соответствии с требованиями Федерального закона № 248-ФЗ было проведено 8222 профилактических визитов в ходе которых контролируемые лица были проинформированы и проконсультированы:

- по вопросам, связанным с организацией и осуществлением государственного контроля (надзора);
- о необходимости соблюдения обязательных требований, установленных законодательством о защите прав потребителей;
- об обязательных требованиях, предъявляемых к конкретным видам деятельности;
- о соответствии объекта контроля (его деятельности) критериям риска;
- об основаниях и о рекомендуемых способах снижения категории риска;
- о видах, содержании и об интенсивности контрольных (надзорных) мероприятий, проводимых в отношении объекта контроля, исходя из его отнесения к соответствующей категории риска.

Структура проведенных профилактических визитов по сегментам потребительского рынка представлена на рис. 1.1.5.

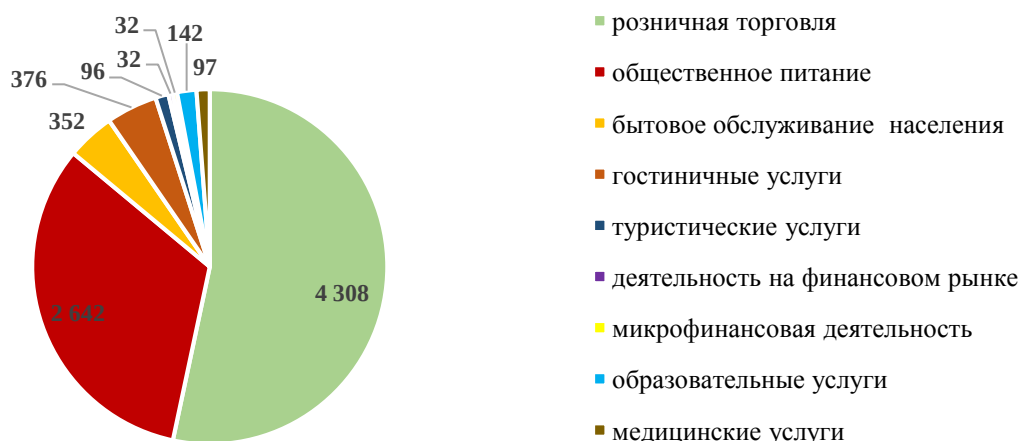


Рис. 1.1.5. Структура проведенных профилактических визитов по сегментам потребительского рынка

В табл. 1.1.3 представлены данные о территориальных органах Роспотребнадзора с наибольшим показателем по числу проведенных профилактических визитов.

Таблица 1.1.3

Территориальные органы Роспотребнадзора с наибольшим показателем по числу проведенных профилактических визитов

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ	8222
Красноярский край	1073
Оренбургская область	468
Алтайский край	423
Кемеровская область	369
Ханты-Мансийский АО	341
Приморский край	341
Республика Крым	304
г. Москва	252
Московская область	224
Курская область	220

В 2025 году Роспотребнадзором были выполнены следующие показатели результативности и эффективности программы профилактики:

– увеличение количества консультаций по разъяснению обязательных требований, рост в 1,8 раза;

– увеличение количества выданных предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований в 1,6 раза.

Таким образом, Роспотребнадзором в 2025 году было обеспечено достижение показателей результативности и эффективности Программы профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей, что позволило сделать вывод о накопленном положительном практическом опыте, связанном с формированием перечня профилактических мероприятий, которые будут проводиться территориальными органами Роспотребнадзора в следующем отчетном периоде.

1.2. Осуществление федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей

Реализация Роспотребнадзором и его территориальными органами в 2025 году государственной функции по осуществлению федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей была основана на приоритетах, определенных в соответствии с приказом Роспотребнадзора от 5 ноября 2024 г. № 856 «Об утверждении «Основных направлений деятельности Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, ее территориальных органов и подведомственных организаций на 2025 год», в числе которых совершенствование контроля (надзора) за исполнением обязательных требований законодательства Российской Федерации в области защиты прав потребителей, в области потребительского рынка и обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов.

В соответствии с п. 21 Положения о федеральном государственном контроле (надзоре) в области защиты прав потребителей, утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации от 25 июня 2021 г. № 1005, федеральный государственный контроль (надзор) в области защиты прав потребителей в 2025 году осуществлялся без проведения плановых контрольных (надзорных) мероприятий, аналогично периоду 2021–2024 гг., а возможность проведения внеплановых контрольных (надзорных) мероприятий была поставлена в четкую зависимость от наличия у контрольного (надзорного) органа сведений о причинении вреда (ущерба) или об угрозе причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям с учетом положений статьи 60 Федерального закона от 31 июля 2020 г. № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» (о причинении или непосредственной угрозе причинения вреда жизни и тяжкого или среднего вреда (ущерба) здоровью граждан), а также по основаниям, предусмотренным положениями статьи 57 указанного закона (поручение Президента Российской Федерации, поручение Правительства Российской Федерации, требование прокурора о проведении контрольного (надзорного) мероприятия в рамках надзора за исполнением законов, соблюдением прав и свобод человека и гражданина по поступившим в органы прокуратуры материалам и обращениям, уклонение контролируемого лица от проведения обязательного профилактического визита, выявление соответствия объекта контроля параметрам, утвержденным индикаторами риска нарушения обязательных требований, или отклонения объекта контроля от таких параметров и др.).

Общее количество проведенных контрольных (надзорных) мероприятий в области защиты прав потребителей в 2025 году составило 165 287, что на 24,2 % больше, чем количество мероприятий по контролю, проведенных в 2024 году – 133 116.

В соответствии с положениями главы 12 Федерального закона № 248-ФЗ, в 2025 году территориальными органами Роспотребнадзора проведено 145 484 контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия с контролируемым лицом (или 88,0 % от общего числа), из них – 35 909 выездных обследований и 109 575 мероприятий по наблюдению за соблюдением обязательных требований (в 2024 году – 121 942 мероприятия без взаимодействия, из которых 37 181 выездное обследование и 84 761 мероприятие по наблюдению за соблюдением обязательных требований).

Соответственно, на долю контрольных (надзорных) мероприятий со взаимодействием с контролируемым лицом в 2025 году пришлось 12,0 % или 19 803 мероприятия, что на 3,6 % больше по сравнению с 2024 годом (в 2024 г. – 8,4 %), а в абсолютном выражении – больше в 1,8 раза (в 2024 г. – 11 174).

Детализированная структура контрольных (надзорных) мероприятий, проведенных в 2025 году, сформировалась следующим образом:

– 2874 (1,7 %) проверки, из них:

- 1017 (35,4 %) выездных проверок,
- 1857 (64,6 %) документарных проверок;
- 11 172 (6,8 %) контрольные закупки;
- 4505 (2,7 %) инспекционные визиты;
- 809 (0,5 %) мониторинговые закупки;
- 441 (0,3 %) мероприятие по выборочному контролю;
- 2 (0,001 %) рейдовых осмотры;
- 35 909 (21,7 %) выездных обследований (без взаимодействия с контролируемым лицом);
- 109 575 (66,3 %) мероприятий по наблюдению за соблюдением обязательных требований (без взаимодействия с контролируемым лицом).

Структура контрольных (надзорных) мероприятий и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей по Российской Федерации за период 2016–2025 гг. представлены в табл. 1.2.1.

Таблица 1.2.1

Структура контрольных (надзорных) мероприятий и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в 2016–2025 гг.

Годы	Проведено контрольных (надзорных) мероприятий (КНМ)				Выявлено нарушений	
	всего	в том числе:			всего	в среднем на 1 КНМ
		плановые проверки	внеплановые проверки	иные КНМ*		
1	2	3	4	5	6	7
2016	96 540	18 968	77 572	–	247 708	2,6
2017	86 288	19 477	64 189	2622	229 077	2,7
2018	75 798	3179	46 753	25 866	152 091	2,0
2019	98 140	–	85 213	12 927	214 063	2,1
2020	26 381	–	13 904	12 477	39 422	1,4
2021	11 387	–	7217	4170	31 959	2,8
2022	22 257	–	796	21 461	27 760	1,2
2023	82 585	–	805	81 780	417 739	5,1
2024	133 116	–	1303	131 813	241 370	1,8
2025	165 287	–	2874	162 413	402 733	2,4

*Иные КНМ – контрольные закупки, выездные обследования, мероприятия по наблюдению за соблюдением обязательных требований, инспекционные визиты, мероприятия по выборочному контролю, мониторинговые закупки, рейдовые осмотры (предусмотрено соответственно нормами закона № 294-ФЗ (до 01.07.2021) и закона № 248-ФЗ (после 01.07.2021))

В 2025 году территориальными органами Роспотребнадзора при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей проведено 2874 проверки (документарные и выездные), что в 2,2 раза больше, чем в 2024 году – 1303.

Показатель, характеризующий соотношение абсолютного числа выявленных нарушений законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, к количеству контрольных (надзорных) мероприятий в 2025 году увеличился на 33,3 % и составил 2,4 (в 2024 г. – 1,8). Количество контрольных (надзорных) мероприятий, выявленных

нарушений обязательных требований и показатель среднего количества выявленных нарушений при одном контрольном (надзорном) мероприятии в сфере защиты прав потребителей в 2016–2025 гг. представлены на рис. 1.2.1.

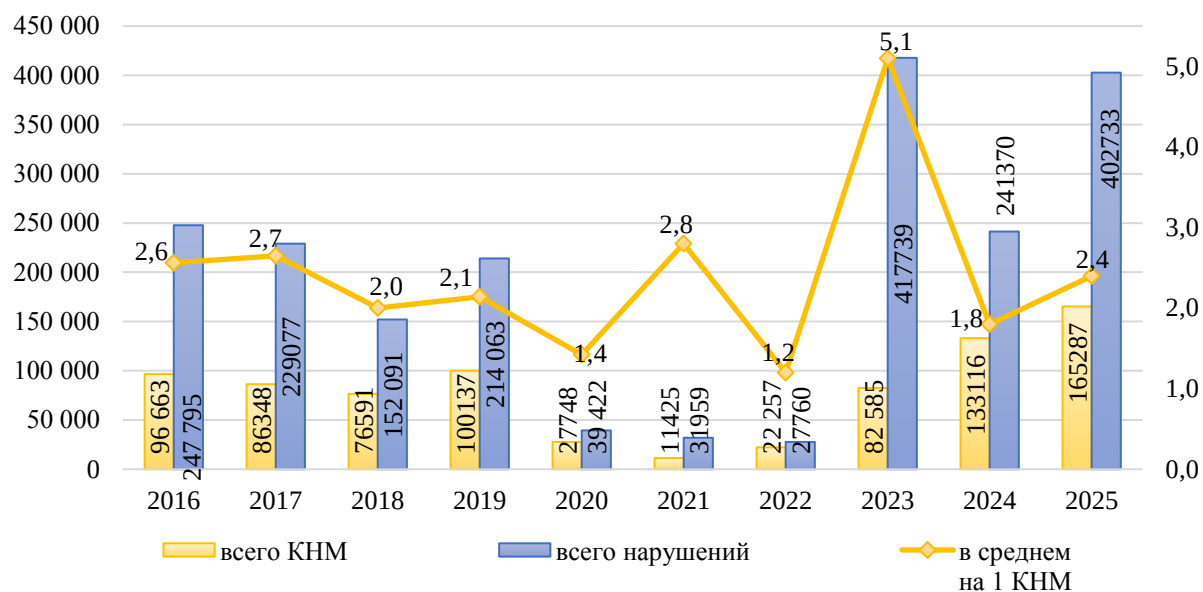


Рис. 1.2.1. Количество контрольных (надзорных) мероприятий и выявленных нарушений обязательных требований в сфере защиты прав потребителей в 2016–2025 гг.

Как и в предыдущие годы, в субъектах Российской Федерации показатель среднего количества выявленных нарушений при одном контрольном (надзорном) мероприятии существенно варьируется. В табл. 1.2.2 представлены данные о проведенных контрольных (надзорных) мероприятиях и выявленных нарушениях обязательных требований при осуществлении территориальными органами Роспотребнадзора федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в 2025 году в субъектах Российской Федерации.

Таблица 1.2.2

Количество проведенных контрольных (надзорных) мероприятий (КНМ) и выявленных нарушений обязательных требований при осуществлении территориальными органами Роспотребнадзора федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в 2025 г. в субъектах Российской Федерации

Субъекты Российской Федерации	Общее количество проведенных КНМ	Выявлено нарушений всего, ед.	Число нарушений в расчете на 1 КНМ, ед.
1	2	3	4
Российская Федерация	165 287	402 733	2,4
Ямало-Ненецкий автономный округ	1615	13 125	8,1
Курская область	23	166	7,2
Ярославская область	468	2755	5,9
Свердловская область	2688	14 343	5,3
Саратовская область	1327	6163	4,6
Владимирская область	835	3816	4,6
Челябинская область	1101	4723	4,3
Алтайский край	3181	13 529	4,3

Продолжение табл. 1.2.2

1	2	3	4
Республика Татарстан	2960	11 885	4,0
Камчатский край	400	1596	4,0
Курганская область	2256	8969	4,0
Республика Марий Эл	860	3324	3,9
г. Санкт-Петербург	1437	5517	3,8
Липецкая область	1378	5164	3,7
Забайкальский край	904	3364	3,7
Магаданская область	236	851	3,6
Кировская область	1453	5135	3,5
Новосибирская область	790	2749	3,5
Республика Мордовия	735	2537	3,5
Новгородская область	914	3140	3,4
Иркутская область	2031	6832	3,4
Кемеровская область – Кузбасс	1799	6009	3,3
Тульская область	1334	4269	3,2
Пензенская область	795	2535	3,2
г. Москва	35 381	111 235	3,1
Орловская область	1370	4244	3,1
Костромская область	305	935	3,1
Тамбовская область	1110	3351	3,0
Ленинградская область	3002	8933	3,0
Томская область	664	1868	2,8
Белгородская область	14	38	2,7
Красноярский край	3560	9626	2,7
Республика Коми	727	1954	2,7
Тюменская область	1382	3708	2,7
Оренбургская область	2299	6028	2,6
Калининградская область	1036	2650	2,6
Нижегородская область	1799	4497	2,5
Ханты-Мансийский автономный округ	1872	4521	2,4
Республика Хакасия	332	778	2,3
Республика Северная Осетия – Алания	124	275	2,2
Псковская область	840	1849	2,2
Архангельская область	1245	2694	2,2
Московская область	10 616	22 372	2,1
Омская область	2151	4440	2,1
Удмуртская Республика	2449	5022	2,1
Сахалинская область	438	823	1,9
Хабаровский край	1335	2493	1,9
Смоленская область	473	863	1,8
Еврейская автономная область	185	320	1,7
Амурская область	1538	2526	1,6

Продолжение табл. 1.2.2

1	2	3	4
Пермский край	2015	3160	1,6
Ростовская область	7239	11 155	1,5
Ульяновская область	1119	1695	1,5
Тверская область	874	1318	1,5
Калужская область	3059	4500	1,5
Ивановская область	383	556	1,5
Кабардино-Балкарская Республика	198	260	1,3
Рязанская область	1361	1786	1,3
г. Севастополь	139	166	1,2
Чувашская Республика	1163	1374	1,2
Республика Ингушетия	159	185	1,2
Вологодская область	5424	6133	1,1
Республика Башкортостан	8132	9004	1,1
Республика Саха (Якутия)	1390	1539	1,1
Карачаево-Черкесская Республика	533	588	1,1
Волгоградская область	2509	2670	1,1
Воронежская область	2093	2191	1,0
Республика Калмыкия	356	371	1,0
Брянская область	77	80	1,0
Приморский край	414	422	1,0
Республика Дагестан	410	388	0,9
Краснодарский край	5833	5315	0,9
Республика Алтай	230	195	0,8
Республика Карелия	431	362	0,8
Самарская область	1760	1325	0,8
Республика Бурятия	544	370	0,7
Ненецкий автономный округ	98	65	0,7
Республика Крым	750	496	0,7
Чукотский автономный округ	28	18	0,6
Ставропольский край	4397	2315	0,5
Астраханская область	910	430	0,5
Республика Адыгея	683	263	0,4
Мурманская область	1932	608	0,3
Управление Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту	14	4	0,3
Республика Тыва	913	163	0,2
Чеченская Республика	20	2	0,1

Нарушения выявлены по результатам 132 012 контрольных (надзорных) мероприятий, из которых 14,5 % (19 128), проводимых при взаимодействии с контролируемым лицом и 85,5 % (112 884) мероприятий, проводимых без взаимодействия с контролируемым лицом (в 2024 г. 10,6 % и 89,4 % соответственно).

Наибольшее количество контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия с контролируемым лицом (наблюдение за соблюдением обязательных требований и выездные обследования) проведено в сфере розничной торговли – 137 796 ед. или 94,7 %.

В сфере услуг число мероприятий по контролю без взаимодействия с юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями составило всего 7688 ед. или 5,3 % от числа мероприятий, проведенных без взаимодействия с контролируемым лицом (145 484). В структуре данных мероприятий 2058 мероприятий (26,8 %) проведено в сфере услуг общественного питания, 1153 (15,0 %) – бытового обслуживания населения, 906 (11,8 %) – медицинских услуг.

Среди нарушений, квалифицируемых по нормам Закона «О защите прав потребителей», по-прежнему сохраняется высокая доля нарушений права потребителей на информацию (статьи 8–10 Закона «О защите прав потребителей») – 40,8 % (2024 г. – 45,1 %).

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2016–2025 гг. представлена в табл. 1.2.3.

Таблица 1.2.3

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2016–2025 гг.

Структура выявляемых нарушений по нормам Закона «О защите прав потребителей»	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Выявлено нарушений законодательства о защите прав потребителей – всего	247 795	229 077	152 091	214 063	39 422	31 959	27 760	417 739	241 370	402 733
из них нарушений Закона «О защите прав потребителей»	136 878	121 066	75 430	115 234	18 556	14 440	10 635	36 704	55 640	99 472
в т. ч. по статьям: Статья 4 (качество товара, работы, услуги)	14 783	10 262	6750	9393	1399	1412	658	3535	15 612	27 926
Статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	4974	3717	2151	3572	397	345	182	577	868	6615

Продолжение табл. 1.2.3

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Статья 7 (безопасность товара, работы, услуги)	7711	7312	5169	5864	1187	816	262	894	4055	6613
Статьи 8–10 (информация о товаре, работе, услуге и лицах, их предоставляющих)	80 114	72 271	44 394	73 666	11 369	7722	6782	24 206	25 937	40 624
Статья 11 (режим работы продавца, исполнителя)	3666	2539	1922	3134	316	406	141	427	430	299
Статья 16 (недействитель- ность условий договора, ущемляющих права потребителей)	8016	7333	3738	3561	1109	1084	782	3179	4132	6005
Другие статьи Закона «О защите прав потребителей»	17 614	17 632	11 306	16 044	2779	2655	1828	3886	4606	11 390

Структура выявляемых нарушений по статьям Закона «О защите прав потребителей» в 2025 году представлена на рис. 1.2.2.



Рис. 1.2.2. Структура выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» в 2025 г.

По результатам проведенных контрольных (надзорных) мероприятий и административных расследований в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по фактам выявленных нарушений обязательных требований должностными лицами территориальных органов Роспотребнадзора в 2025 году составлено 35 416 протоколов об административном правонарушении, что в 1,6 раза больше, чем в прошлом году (в 2024 г. – 22 377 протоколов).

Всего в 2025 году вынесено 26 893 постановления по делам об административных правонарушениях (в 2024 г. – 19 164 постановления) о привлечении к административной ответственности в виде предупреждения (13 177 ед. или 49,0 %) или административного

штрафа (13 716 или 51,0 %) на общую сумму 181 384,9 тыс. руб., что в 2 раза больше, чем в предыдущем году (в 2024 г. – 90 472,2 тыс. руб.). Средняя сумма административного штрафа в 2025 году увеличилась в 1,4 раза и составила 13,2 тыс. руб. (в 2024 году – 9,5 тыс. руб.).

Динамика количества вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора постановлений о назначении административного наказания (в т. ч. в виде предупреждения), общей суммы наложенных штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации за 2016–2025 гг. представлена на рис. 1.2.3.



Рис. 1.2.3. Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа за 2016–2025 гг.

В 2025 году доля постановлений о назначении административного наказания в виде штрафа за правонарушения в сфере технического регулирования (статьи 14.43, 14.44, 14.45, 14.46 и 14.46.2 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях) увеличилась по сравнению с 2024 годом и составила 5,1 % от всех вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора постановлений о назначении административного наказания (в 2024 г. – 4,6 %).

В 2025 году на долю административных штрафов, назначенных в связи с несоблюдением субъектами предпринимательской деятельности требований правил продажи отдельных видов товаров, правил продажи по образцам, дистанционной торговли, а также в связи с продажей товаров, выполнением работ либо оказанием населению услуг ненадлежащего качества или с нарушением установленных законодательством Российской Федерации требований, практически не изменилась: на постановления о назначении административного штрафа, вынесенные по соответствующим статьям Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях (статьи 14.4 и 14.15), в 2025 году пришлось 6,6 % всех постановлений о назначении административного наказания (в 2024 г. – 6,7 %).

В 2025 году несколько увеличилась (на 1,3 %) доля административных постановлений, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора в отношении лиц, нарушивших права потребителей на информацию о продавце (исполнителе, изготовителе) и о реализуемом товаре (работе, услуге). На постановления, вынесенные по соответствующим статьям Кодекса Российской Федерации об

административных правонарушений (ч. 1 ст. 14.5 и ч. 1 ст. 14.8), в 2025 году пришлось 3,7 % от всех постановлений о назначении административного наказания (в 2024 г. – 2,4 %).

Существенно увеличилась (почти в 2 раза) доля постановлений о назначении административного наказания за непредставление сведений и (или) нарушение порядка и сроков представления сведений либо представление неполных и (или) недостоверных сведений оператору государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации – доля постановлений о назначении наказания в виде штрафа по ст. 15.12.1 КоАП РФ составила 19,7 % (в 2024 – 10,4 %).

Среди других оснований для применения территориальными органами Роспотребнадзора мер административного наказания в 2025 году их процентное соотношение распределилось следующим образом:

- нарушения в сфере обращения табачной продукции – доля постановлений о назначении наказания в виде штрафа по ч. 1 ст. 14.3.1 и ст. 14.53 КоАП РФ составила 7,6 % (в 2024 г. – 14 %);

- незаконная продажа товаров (иных вещей), свободная реализация которых запрещена или ограничена – доля постановлений о назначении наказания в виде штрафа по ст. 14.2 КоАП РФ составила 4,8 % (в 2024 г. – 6,8 %);

- включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, установленные законодательством о защите прав потребителей – доля постановлений о назначении наказания в виде штрафа по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ составила 1,4 % (в 2024 г. – 1,4 %);

- нарушения в сфере обращения алкогольной продукции – доля постановлений о назначении наказания в виде штрафа по ч.ч. 2.1, 2.2 и 3 ст. 14.16 КоАП РФ составила 0,8 % (в 2024 г. – 1,4 %);

- обман потребителей – доля постановлений о назначении наказания в виде штрафа по ст. 14.7 КоАП РФ составила 1,3 % (в 2024 г. – 0,7 %).

На рассмотрение в судебные органы в 2025 году направлено 9581 дело об административных правонарушениях (в 2024 г. – 6351 дело). Из 7194 дел или 75,1 % от общего числа направленных дел (в 2024 г. – 4321 дело) об административных правонарушениях, по которым судами принято решение о назначении административного наказания, по 3765 делам назначены административные штрафы с конфискацией (изъятием) и уничтожением предмета административного правонарушения, по 2403 делам – административные штрафы, по 26 делам – конфискация орудия совершения или предмета административного правонарушения, по 3 делам – административное приостановление деятельности, по 2 делам – административное приостановление деятельности с конфискацией орудия совершения или предмета административного правонарушения.

В 2025 году 27 материалов направлены в правоохранительные органы для возбуждения уголовных дел (в 2024 году – 74 материала).

Законодательство Российской Федерации закрепляет ряд правовых механизмов, направленных на защиту нарушенных прав потребителей. К таким механизмам, в частности, относятся направление претензии нарушителю прав потребителя, а также направление жалобы в уполномоченный государственный орган – Роспотребнадзор. Поэтому работа с обращениями граждан – важнейшее направление деятельности Роспотребнадзора. Потребители в своих обращениях не только сообщают о фактах уже свершившихся правонарушений, но и все чаще просят разъяснить их права или проконсультировать, например, перед покупкой дорогостоящих товаров.

В результате в 2025 году в Роспотребнадзор и его территориальные органы, консультационные центры и пункты для потребителей, функционирующие на базе

центров гигиены и эпидемиологии в субъектах Российской Федерации, по телефонам единого консультационного центра Роспотребнадзора, в ходе проведения 8 тематических горячих линий, мероприятий, приуроченных к Всемирному дню прав потребителей, а также через приложение «Честный знак» для смартфонов потребители обратились по различным вопросам всего 1 122 669 раз (в 2024 году – 1 145 748 раз). Все обратившиеся получили необходимые консультации, предметные разъяснения и помощь в подготовке документов для обращений в судебные инстанции или претензий для направления хозяйствующим субъектам в 24 770 случаях в целях досудебного урегулирования споров (в 2024 году – 24 600).

При этом количество обращений, поступивших в территориальные органы Роспотребнадзора и квалифицируемых с точки зрения их соответствия требованиям статьи 59 Закона № 248-ФЗ в целях принятия решения о возможности проведения контрольного (надзорного) мероприятия в рамках осуществления федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей, в 2025 году осталось практически на том же уровне. Всего за отчетный год поступило 440 427 таких обращений, что всего лишь на 3,0 % больше, чем в 2024 году (427 476 обращений).

В целом за десятилетний период с 2016 года количество обращений по указанным вопросам, поступившим в Роспотребнадзор и его территориальные органы, увеличилось на 32,6 % (рис. 1.2.4).

В отчетном периоде количество обращений в связи с нарушением прав потребителей при предоставлении услуг несколько превалирует над количеством потребительских жалоб в сегменте розничной торговли (на 11 %), что в целом соотносится с тенденцией прошедшего десятилетия.

Увеличение общего количества обращений за 10 лет произошло за счет увеличения количества жалоб потребителей в сфере предоставления услуг на 24,8 % и на 42,5 % в сфере розничной торговли.

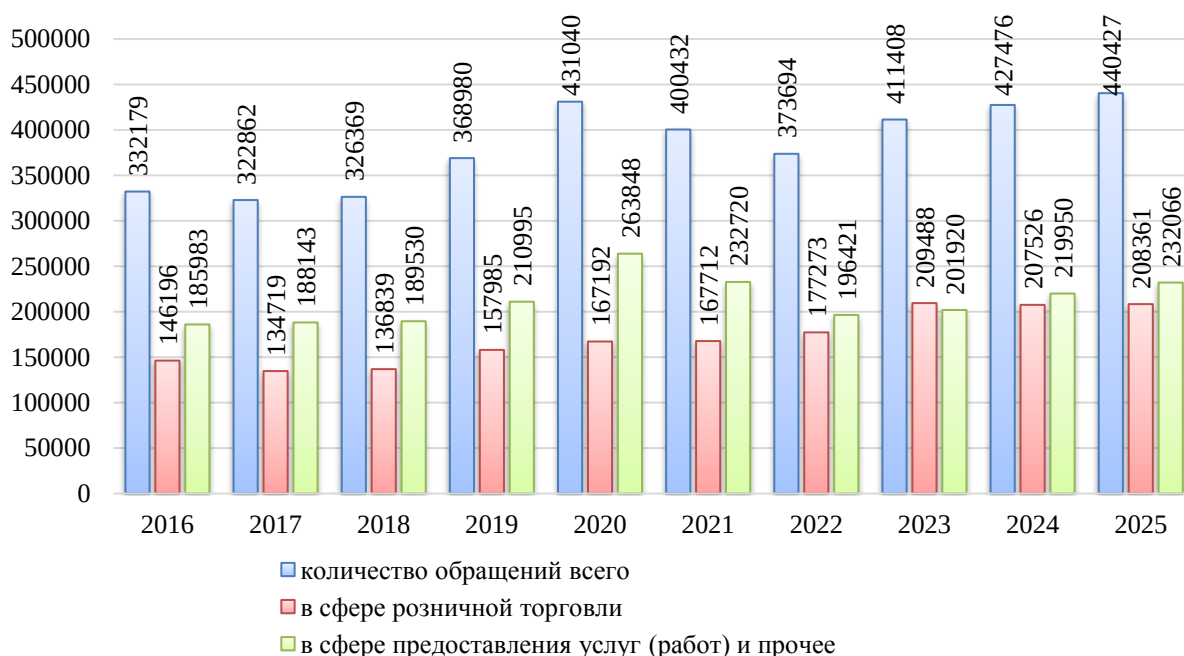


Рис. 1.2.4. Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор и его территориальные органы обращений по вопросам защиты прав потребителей (2016–2025 гг.)

В общем объеме всех полученных в 2025 г. обращений по вопросам, связанным с защитой прав потребителей (440 427 обращений), доля обращений, поступивших

непосредственно от граждан (357 512 обращений), осталась практически на прежнем уровне – 81,2 % (в 2024 г. – 82,7 %, в 2023 г. – 82,8 %).

При этом 23 931 обращение поступило в формате устных и 333 581 – в формате письменных обращений или 6,7 % и 93,3 %, соответственно, от общего числа обращений, поступивших от граждан, что повторило соотношение предыдущего 2024 года (23 654 устных и 329 975 письменных обращений или соответственно 6,7 % и 93,3 %).

Число обращений, поступивших от органов государственной власти и местного самоуправления, составило в 2025 году 78 248 единиц, что на 10,2 % больше по сравнению с 2024 годом (71 021 единица).

Среди общего количества поступающих обращений за 2025 год, как и в предыдущем 2024 году, преобладают жалобы на нарушение прав потребителей в сфере розничной торговли, доля которых составляет 47,3 % – 208 361 обращение (в 2024 г. – 48,5 %).

В структуре обращений, поступивших на нарушения прав потребителей в сфере розничной торговли (208 361 обращение) за 2025 год, доля жалоб на продовольственные товары несколько снизилась и составила 21,8 % или 45 499 обращений (в 2024 г. – 29,9 %), доля жалоб на товары, приобретенные с заключением договора с использованием дистанционных каналов, наоборот возросла и составила 36,7 % или 76 489 обращений (в 2024 г. – 32 %).

Структура обращений на нарушения прав потребителей, поступивших в Роспотребнадзор (его территориальные органы) за 2025 год, по наиболее значимым сферам деятельности, представлена в таблице 1.2.4.

Таблица 1.2.4

**Структура обращений на нарушения прав потребителей, поступивших
в Роспотребнадзор (его территориальные органы) за 2025 г.
по наиболее значимым сферам деятельности**

Вид услуг	Количество обращений, ед.	Доля обращений от общего количества, %	Доля обращений в сфере оказания услуг, %
Все обращения на нарушения прав потребителей	440 427	100	–
Розничная торговля	208 361	47,3	–
Сфера оказания услуг, из них:	232 066	52,7	100
– Услуги связи	40 996	9,3	17,7
– Деятельность на финансовом рынке и платежных агентов	37 447	8,5	16,1
Жилищно-коммунальные услуги	32 914	7,5	14,2
Бытовое обслуживание	27 503	6,2	11,9
Транспортные услуги	13 718	3,1	5,9
Медицинские услуги	12 818	2,9	5,5
Культурно-развлекательные мероприятия	6 229	1,4	2,7
Образовательные услуги	6 332	1,4	2,7
Общественное питание	5 767	1,3	2,5
Гостиничные услуги	4 233	1,0	1,8
Туристические услуги	3 149	0,7	1,4

В структуре обращений по видам осуществляемой хозяйствующими субъектами деятельности в сфере услуг (232 066 обращений) в 2025 году наибольшую долю так же, как и в предшествующие два года, занимают обращения в сфере услуг связи – 17,7 % (40 996 обращений). В предыдущие годы наибольшее количество обращений поступало по вопросам оказания жилищно-коммунальных услуг.

Увеличилась доля обращений, связанных с деятельностью на финансовом рынке и платежных агентов: в 2025 году поступило 37 447 обращений, что составило 16,1 % от всех полученных обращений в сфере услуг (в 2024 году поступило 27 983 обращения, что составило 12,7 % от всех полученных обращений в сфере услуг).

Структура обращений, поступивших в Роспотребнадзор (его территориальные органы) в 2025 году по различным видам осуществляемой хозяйствующими субъектами деятельности, представлена на рис. 1.2.5.

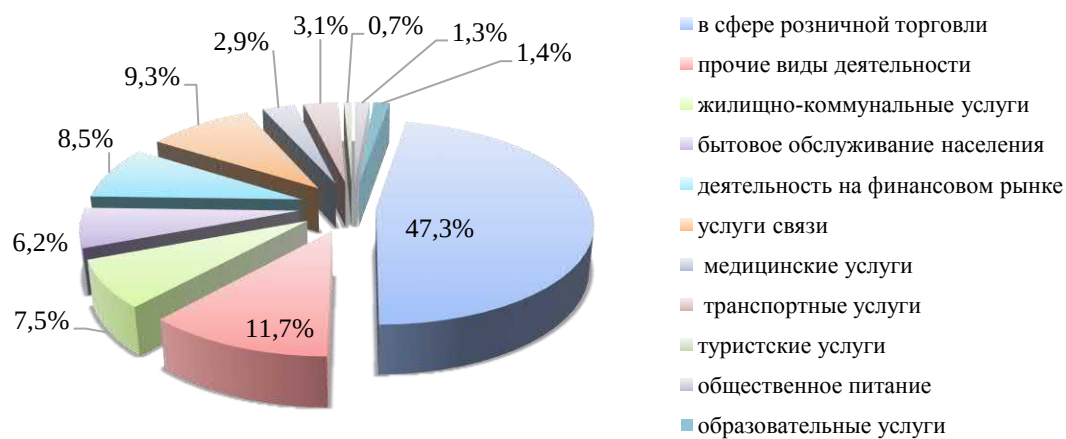


Рис. 1.2.5. Структура обращений, поступивших в Роспотребнадзор (его территориальные органы) в 2025 году

Структура поступивших обращений определила величину и структуру соответствующих показателей, характеризующих надзорную деятельность территориальных органов Роспотребнадзора, поскольку обращения являются основанием как для организации и проведения внеплановых проверок (Закон № 248-ФЗ), так и для возбуждения дел об административных правонарушениях (пункт 3 части 1 статьи 28.1 КоАП РФ).

В результате рассмотрения обращений по вопросам защиты прав потребителей, поступивших в 2025 году, территориальными органами Роспотребнадзора в пределах полномочий принимались различные меры, направленные на восстановление и/или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

В 2025 году было рассмотрено 424 938 обращений, из которых в 78,9 % случаев заявителям были даны необходимые разъяснения (335 430 обращений); 14,8 % (62 934 обращения) направлено на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией; лишь 4,3 % (18 214 обращений) стали основанием для проведения контрольных (надзорных) мероприятий и 0,1 % (537 обращений) обращений стали основанием для проведения административных расследований (рис. 1.2.6).

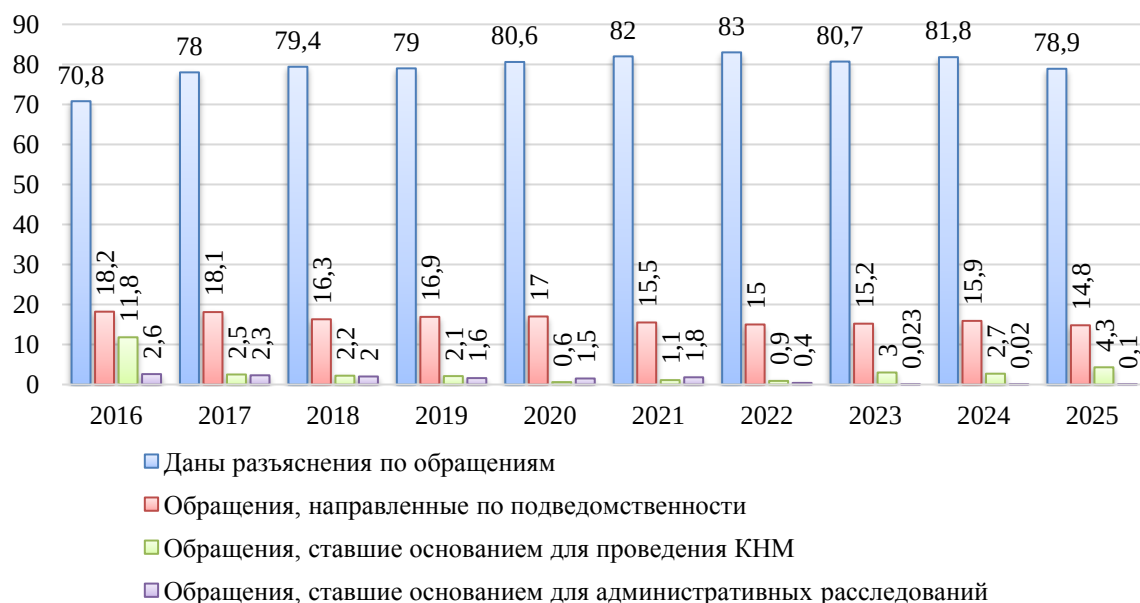


Рис. 1.2.6. Результаты рассмотрения Роспотребнадзором (его территориальными органами) обращений по вопросам защиты прав потребителей в 2016–2025 гг.

При этом наибольшее процентное соотношение по такому показателю, как количество обращений, ставших основанием для проведения контрольных (надзорных) мероприятий, достигнуто в 2025 году в следующих субъектах Российской Федерации: Республика Башкортостан (28,6 %), Кемеровская область (27,9 %), Республика Ингушетия (24,6 %), Псковская область (14,1 %), Ленинградская область (13,4 %).

Наибольшее процентное соотношение по показателю количества обращений, ставших основанием для проведения административного расследования, достигнуто в следующих субъектах Российской Федерации: Ханты-Мансийский автономный округ (3,2 %), Архангельская область (1,6 %), Тульская область (1,6 %), Карачаево-Черкесская Республика (1,5 %), Калужская область (1,5 %).

По результатам проведения в 2025 году контрольных (надзорных) мероприятий и административных расследований, основанием для которых послужили обращения (общее их количество составило 18 751), общее количество подтвердившихся обращений составило 8644. По фактам выявленных нарушений составлено 2029 протоколов об административных правонарушениях (в 2024 году проведено суммарно 11 328 контрольных (надзорных) мероприятий и административных расследований, составлено 623 протокола об административных правонарушениях). Кроме того, в 2025 году подано 4304 иска (заявления) в судебные органы (в 2024 году – 5089 исков); 16 материалов, связанных с нарушениями обязательных требований, направлено для решения вопроса о возбуждении уголовного дела (в 2024 году – 23 материала), что свидетельствует об обоснованности принятия процессуальных решений при рассмотрении обращений потребителей сотрудниками территориальных органов Роспотребнадзора.

1.3. Реестр обязательных требований

В 2025 году Роспотребнадзор продолжил деятельность по актуализации сведений, включенных в перечень нормативных правовых актов (их отдельных положений), содержащий обязательные требования, оценка соблюдения которых осуществляется Роспотребнадзором в рамках федерального государственного контроля (надзора) в

области защиты прав потребителей (далее – Перечень), размещенный в соответствии с частью 5 статьи 8 Федерального закона от 31 июля 2020 г. № 247-ФЗ «Об обязательных требованиях в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон «Об обязательных требованиях в Российской Федерации») на официальном сайте Роспотребнадзора в информационно-телекоммуникационной сети Интернет³.

В соответствии с частью 2 статьи 10 Федерального закона «Об обязательных требованиях в Российской Федерации» в целях обеспечения систематизации обязательных требований и информирования заинтересованных лиц функционирует ФГИС «Реестр обязательных требований»⁴. Основной целью указанного реестра является повышение уровня информированности хозяйствующих субъектов с целью обеспечения соблюдения ими обязательных требований, предъявляемых к конкретному виду экономической деятельности. Кроме того, ФГИС «Реестр обязательных требований» позволяет хозяйствующим субъектам не только соотнести установленные в отношении их вида деятельности обязательные требования с видом государственного контроля (надзора), в рамках которого осуществляется оценка их соблюдения, но и понять разграничение компетенции контролирующих органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в отношении пересекающихся обязательных требований.

На основании вышеназванного Перечня на публичном портале «Реестр обязательных требований» размещаются сведения о содержании обязательных требований, о нормативных правовых актах, которыми они утверждены, административной ответственности за их нарушение, а также иная информация, которая должна помочь субъектам предпринимательской деятельности обеспечить их соблюдение⁵.

Так, в рамках проводимой работы по актуализации нормативных правовых актов Роспотребнадзором были разработаны и изданы новые правила оказания платных ветеринарных услуг, услуг по хранению транспортных средств на платных парковках, а также услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.

Утверждение новых правил позволило обеспечить непрерывность правового регулирования и осуществления государственного контроля (надзора) за соблюдением обязательных требований нормативных правовых актов со стороны хозяйствующих субъектов с целью обеспечения сохранения основных гарантий защиты прав потребителей как экономически слабой стороны гражданско-правовых отношений.

Правилами оказания платных ветеринарных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 30 апреля 2025 г., конкретизированы виды платных ветеринарных услуг, установлен перечень информации, которая должна предоставляться потребителю наряду с информацией, доведение которой предусмотрено Законом «О защите прав потребителей», а также закреплены требования к безопасности оказываемой платной ветеринарной услуги и порядку ее оказания.

Главным изменением Правил оказания услуг по хранению транспортных средств на платных парковках, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 28 мая 2025 г. № 737, является конкретизация понятийного аппарата, а именно, были разграничены правоотношения, возникающие:

а) между гражданами и исполнителями услуг по хранению транспортных средств на платных парковках;

³ https://www.rospotrebnadzor.ru/region/perecen_na.php.

⁴ <https://ot.gov.ru/>

⁵ https://economy.gov.ru/material/directions/gosudarstvennoe_upravlenie/reestr_obyazatelnyh_trebovaniy/.

б) между гражданами и владельцами платных парковок, взимающих плату за пользование платной парковкой в соответствии с порядком, установленным Федеральным законом от 29 декабря 2017 г. № 443-ФЗ «Об организации дорожного движения в Российской Федерации и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации». Следует обратить внимание на то, что существо правоотношений по поводу пользования платной парковкой возникает главным образом из законодательства, регулирующего использование автомобильных дорог, которое, в свою очередь, регулирует правоотношения по пользованию парковочными местами, являющимися элементами обустройства автомобильных дорог, на платной основе. И основной целью введения платы за пользование парковочными местами являются не извлечение прибыли владельцем парковки (в отличие от правоотношений, складывающихся при оказании исполнителем услуг по хранению транспортных средств), а обеспечение доступности территорий и объектов капитального строительства, повышение эффективности организации дорожного движения и регулирование спроса на поездки с использованием личных легковых автомобилей.

Обновленным нормативным правовым актом также актуализирован перечень информации, доводимой до сведения потребителя на преддоговорном этапе и на этапе заключения договора, в том числе установлена обязанность доведения полной и достоверной информации через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет, в случае ее использования при заключении договора. Так же, как и Правилами оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 29 мая 2025 г. № 780.

При этом в обоих документах остались неизменными порядок заключения договора, оплаты услуг исполнителя и порядка их оказания.

Параллельно указанной работе Роспотребнадзора уполномоченными федеральными органами исполнительной власти были актуализированы Правила распространения периодических печатных изданий по подписке, Правила оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания, Правила обслуживания пассажиров, а также Правила оказания иных обычно оказываемых в морском порту и не связанных с осуществлением пассажирами и другими гражданами предпринимательской деятельности услуг, в том числе услуг в отношении ручной клади, багажа, грузобагажа.

Правилами распространения периодических печатных изданий по подписке, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 29 мая 2025 г. № 782, внесен ряд изменений в существующие требования:

- в части требования распространителей, редакций, издателей по информированию подписчиков о периодических печатных изданиях уточняются способы информирования потребителя о подписных периодических печатных изданиях путем добавления возможности информирования через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет и отменяется необходимость информирования через средства массовой информации;

- в части требования к пунктам приема подписки расширяется набор информации, размещаемой в пункте приема подписки;

- в части требования к оформлению договора подписки устанавливается минимальный срок подписки, уточняется форма и содержание документа, подтверждающего заключение договора подписки (кассовый чек), добавляется возможность переадресации подписки.

В свою очередь Правилами оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания, утвержденными постановлением Правительства

Российской Федерации от 29 мая 2025 г. № 783, введены новые обязанности оператора связи:

1. Обеспечивать в неизменном виде трансляцию сигнала телеканалов и (или) радиоканалов и данных, включенных вещателем в сигнал телеканалов и (или) радиоканалов.

2. Осуществлять в эксплуатируемых им сетях связи за свой счет трансляцию обязательных общедоступных телеканалов и (или) радиоканалов (без заключения договоров с вещателями и без взимания платы за трансляцию) и данных, включенных вещателем обязательного общедоступного телеканала и (или) радиоканала в сигнал такого телеканала и (или) радиоканала (для операторов связи, оказывающих услуги связи для целей телерадиовещания на основании договора с абонентом).

3. В информационно-справочной системе бесплатно и круглосуточно предоставлять абонентам информацию:

– об оказываемых услугах связи для целей телерадиовещания, о зоне обслуживания своей сети связи;

– о порядке приема от абонента информации о технических неисправностях, препятствующих пользованию услугами связи для целей телерадиовещания.

4. Возобновлять оказание услуг абоненту в течение 3 календарных дней со дня получения оплаты от абонента или предоставления абонентом документов, подтверждающих ликвидацию задолженности по оплате услуг связи (в случае приостановления оказания услуг связи за нарушение сроков оплаты оказанных ему услуг связи);

5. Осуществлять трансляцию обязательных общедоступных телеканалов и (или) радиоканалов без взимания платы с абонентов за право просмотра и (или) прослушивания таких телеканалов и (или) радиоканалов.

Правилами обслуживания пассажиров, а также Правилами оказания иных обычно оказываемых в морском порту и не связанных с осуществлением пассажирами и другими гражданами предпринимательской деятельности услуг, в том числе услуг в отношении ручной клади, багажа, грузобагажа, которые утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 29 мая 2025 г. № 773, не предусмотрено установление новых, ранее не предусмотренных обязательных требований, иных обязанностей или ограничений для субъектов регулирования. Изменения главным образом коснулись лишь структуризации требований посредством выделения отдельно Правил обслуживания пассажиров и Правил оказания иных обычно оказываемых в морском порту и не связанных с осуществлением пассажирами и другими гражданами предпринимательской деятельности услуг, в том числе услуг в отношении ручной клади, багажа, грузобагажа.

В 2025 году претерпели изменения Правила оказания услуг экскурсовода (гида) и гида-переводчика, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2022 г. № 992, в соответствии с которыми был расширен перечень сведений, доводимый экскурсоводами (гидами), гидами-переводчиками до туристов (экскурсантов), а также права и обязанности экскурсовода (гида), гида-переводчика и туриста, направленные на минимизацию рисков нанесения вреда жизни и здоровья туристов.

Также в целях борьбы с мошенническими действиями были дополнены Правила оказания услуг телефонной связи, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 30 декабря 2024 г. № 1994. Новыми положениями для потребителя предусмотрена возможность устанавливать запрет на оформление договора об оказании услуг подвижной радиотелефонной связи, а также отказаться от смс-рассылок и массовых вызовов.

Федеральным законом от 7 апреля 2025 г. № 69-ФЗ «О внесении изменений в статью 16 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» внесены важные изменения, устанавливающие обязательные требования о запрете совершения определенных фактических действий, являющихся недобросовестной практикой. Так, новеллами предусмотрен прямой запрет на навязывание потребителю дополнительных товаров (работ, услуг) за отдельную плату путем предложения потребителю до заключения договора о приобретении основных товаров (работ, услуг) приобрести дополнительные товары (работы, услуги) или заключить иные договоры, приобретение или заключение которых обуславливается обязательностью при приобретении основных товаров (работ, услуг), если иное не предусмотрено законом, запрещено, в том числе путем проставления продавцом (исполнителем, владельцем агрегатора) автоматических отметок о согласии с их приобретением (оказанием, выполнением). При этом сохранены основные гарантии защиты прав потребителей, согласно которым:

- продажа дополнительных товаров (выполнение дополнительных работ, оказание дополнительных услуг) за отдельную плату осуществляется продавцом (исполнителем, владельцем агрегатора) исключительно с согласия потребителя;
- потребитель вправе требовать от продавца (исполнителя, владельца агрегатора) возврата уплаченной денежной суммы за проданные без его согласия дополнительные товары (выполненные дополнительные работы, оказанные дополнительные услуги);
- потребитель вправе отказаться от оплаты навязанных дополнительных товаров (работ, услуг), а если они оплачены, вправе потребовать от продавца (исполнителя, владельца агрегатора) возврата уплаченной денежной суммы;
- требование потребителя о возврате уплаченной за навязанные дополнительные товары (работы, услуги) или приобретенные без его согласия дополнительные товары (выполненные дополнительные работы, оказанные дополнительные услуги) денежной суммы подлежит удовлетворению в течение трех дней со дня предъявления указанного требования;
- согласие потребителя на приобретение дополнительных товаров (выполнение дополнительных работ, оказание дополнительных услуг) за плату оформляется продавцом (исполнителем, владельцем агрегатора) в письменной форме, если иное не предусмотрено законом. Обязанность доказать наличие такого согласия или обстоятельства, в силу которого такое согласие не требуется, возлагается на продавца (исполнителя, владельца агрегатора).

Одновременно Федеральным законом от 29 декабря 2025 г. № 561-ФЗ «О внесении изменений в статьи 3.5 и 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях» усилена административная ответственность за навязывание потребителю дополнительных товаров (работ, услуг) за отдельную плату. Кратное увеличение размеров штрафов за рассматриваемое правонарушение является одной из главных мер, которая будет способствовать сдерживанию хозяйствующих субъектов от подобных нарушений.

Следуя духу развития электронной коммерции, Федеральным законом от 7 июля 2025 г. № 194-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Федеральным законом от 24 июня 2025 г. № 156-ФЗ «О создании многофункционального сервиса обмена информацией и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» введены нормы об обязательной предустановке программ на отдельные виды технически сложных товаров (МАХ, «ВКонтакте» и др.). Кроме того, предусмотрено, что при продаже в Российской Федерации и использовании отдельных видов технически сложных товаров должна обеспечиваться возможность устанавливать и обновлять программы для электронных вычислительных машин с использованием единого магазина приложений, а также

осуществлять платежи при установке и использовании указанных программ для электронных вычислительных машин с применением механизмов единого магазина приложений. Кроме того, запрещено устанавливать условия, приводящие к ограничению или невозможности использования российских приложений и единого магазина приложений, в том числе ограничивающие поиск, обновление приложений, управление их настройками, обеспечение взаимодействия с потребителями, направление им уведомлений, а также ограничивать осуществление потребителями платежей при использовании российских приложений. Указанные новеллы направлены на обеспечение отказоустойчивости и бесперебойности оказания российским гражданам интернет-сервисов, частных и государственных услуг.

При этом особое внимание следует обратить на изменения, внесенные в абзац восьмой преамбулы Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», согласно которым невыполнение при продаже или использовании отдельных видов технически сложных товаров с предварительно установленными программами для электронных вычислительных машин требований, установленных пунктами 4.1 и 4.2 статьи 4 Закона «О защите прав потребителей», будет свидетельствовать о наличии недостатка в товаре в виде его несоответствия обязательным требованиям, предъявляемым к нему законом.

ФГИС «Реестр обязательных требований» также был дополнен многочисленными нормативными правовыми актами, регулирующими сферу маркировки товаров средствами идентификации, как вводящими правила маркировки в отношении новой товарной группы, так и вносящими изменения в уже действующие положения, регламентирующие особенности и порядок предоставления сведений в ГИС МТ. В 2025 году использование государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, (далее – ГИС МТ) было внедрено в отношении отдельных видов бакалейной и иной пищевой продукции, упакованной в потребительскую упаковку, отдельных видов сладостей и кондитерских изделий, упакованных в потребительскую упаковку, пищевой продукции для питания спортсменов средствами идентификации, отдельных видов товаров для детей, отдельных видов смазочных материалов и специальных автомобильных жидкостей, а также отдельных видов строительных материалов в потребительской упаковке. Постановления Правительства Российской Федерации, которыми установлены соответствующие правила маркировки новой товарной группы, а также особенности внедрения ГИС МТ приведены ниже:

- постановление Правительства Российской Федерации от 30 ноября 2024 г. № 1682 «О маркировке отдельных видов бакалейной и иной пищевой продукции, упакованной в потребительскую упаковку, средствами идентификации и об особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении отдельных видов бакалейной и иной пищевой продукции, упакованной в потребительскую упаковку»;

- постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2025 г. № 811 «Об утверждении Правил маркировки пищевой продукции для питания спортсменов средствами идентификации, особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации в отношении пищевой продукции для питания спортсменов, и о проведении на территории Российской Федерации эксперимента по маркировке средствами идентификации пищевой продукции для питания спортсменов»;

- постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2025 г. № 819 «Об утверждении Правил маркировки средствами идентификации отдельных видов

товаров для детей и особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении отдельных видов товаров для детей»;

– постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2025 г. № 818 «Об утверждении Правил маркировки отдельных видов сладостей и кондитерских изделий, упакованных в потребительскую упаковку, средствами идентификации и особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении отдельных видов сладостей и кондитерских изделий, упакованных в потребительскую упаковку»;

– постановление Правительства Российской Федерации от 30 ноября 2024 г. № 1683 «Об утверждении Правил маркировки отдельных видов смазочных материалов и специальных автомобильных жидкостей средствами идентификации и особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении отдельных видов смазочных материалов и специальных автомобильных жидкостей»;

– постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2025 г. № 820 «Об утверждении Правил маркировки отдельных видов строительных материалов в потребительской упаковке средствами идентификации и особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении отдельных видов строительных материалов в потребительской упаковке».

По итогам проводимой Роспотребнадзором актуализации сведений на публичном портале «Реестр обязательных требований» содержится 122 нормативных правовых акта (прирост относительно значений 2024 года составляет 20,7 %) и 6706 обязательных требований (прирост более 17 %).

1.4. Недобросовестные практики на потребительском рынке

В 2025 году не утратила своей актуальности проблема применения участниками потребительского рынка недобросовестных или нелегальных практик, нарушающих права потребителей. Недобросовестные практики на потребительском рынке – это действия хозяйствующих субъектов, которые нарушают права потребителей, вводят их в заблуждение, навязывают ненужные услуги или продукты, создают условия для заключения невыгодных договоров.

Недобросовестные практики проявляются абсолютно во всех сферах хозяйственной деятельности, которым присуще отношения с участием потребителей, и представляют собой различные виды действий, включая:

– навязывание дополнительных услуг при заключении договоров, «связанные продажи», пакетирование услуг (объединение нескольких товаров и/или услуг в единый пакет, который становится самостоятельным продуктом). Например, при приобретении потребителем в автосалоне транспортного средства за счет кредитных денежных средств навязывается «пакет дополнительных услуг», без которых невозможно заключение кредитного договора либо получение существенной скидки – пакеты услуг «Техническая помощь на дороге», «Независимая гарантия на автомобиль», «Гарантия эксплуатационного покрытия», юридических услуг, опционные договоры и т. п., стоимость которых включена в общую сумму предоставляемого кредита, на которую впоследствии будут начислены проценты, что является обременительным для потребителя;

– взимание несоразмерной комиссии за подключение к коллективным договорам. Например, кредитные организации могут взимать плату за «подключение» заемщиков к договорам коллективного личного страхования, при этом размер комиссии может значительно превышать сумму страховой премии;

– обусловливание приобретения одних товаров или услуг обязательным приобретением других. Например, когда банк вместе с выдачей кредита навязывает заключение договора страхования;

– оказание дополнительных платных услуг без получения согласия потребителя. Например, проведение без согласования с потребителем более дорогостоящего ремонта техники, нежели было изначально оговорено;

– автоматическое согласие на заключение дополнительных договоров. Например, при реализации авиабилетов или железнодорожных билетов через мобильное приложение или сайт может проставляться отметка, подтверждающая намерение заключить дополнительный договор добровольного страхования;

– недобросовестное информирование, умалчивание существенных сведений, искажение информации, недоставление информации о товаре, услуге, их свойствах, доходности, рисках. Например, обещание гарантированного дохода по продуктам, которые не являются вкладом;

– продажа продуктов или услуг, не отвечающих интересам клиентов. Например, продажа инвестиционных продуктов социально незащищенным слоям населения или гражданам пенсионного возраста без учета их финансовых возможностей;

– непрозрачное ценообразование, манипулирование ценой, введение в заблуждение относительно размера комиссий или справедливой стоимости продукта или услуги. Например, скрытые или двойные комиссии;

– агрессивные методы маркетинга: настойчивые предложения, давление на потребителя, создание впечатления, что отказ от покупки угрожает бизнесу, конкретному специалисту и т. д.

Выявление и пресечение недобросовестных практик, применяемых в своей деятельности хозяйствующими субъектами и направленных на ограничение прав потребителей, на лишение потребителей гарантированных преимуществ, на введение потребителей в заблуждение, на ограничение гражданско-правовой ответственности перед потребителем и т. п., является одним из приоритетных направлений деятельности Роспотребнадзора.

Проблема использования хозяйствующими субъектами недобросовестных практик особо остро встала в период с 2013 года по 2017 год, что, безусловно, требовало ее решения, в том числе путем трансформации соответствующих правовых норм, в частности, положений статьи 16 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Необходимость актуализации статьи 16 Закона «О защите прав потребителей» была обусловлена не только значительным количеством выявляемых нарушений, но и тем фактом, что каждый раз одни и те же условия договора, ущемляющие права потребителя, недобросовестные действия продавца (исполнителя) многократно становились предметом фактически идентичных споров, что влекло как для административного органа, так и для потребителя необходимость вновь и вновь доказывать их неправомерный характер.

Действующая редакция статьи 16 Закона «О защите прав потребителей» содержит перечень недопустимых условий договоров, ущемляющих права потребителей, которые не должны содержаться в договоре с потребителем.

Всего в статье 16 Закона «О защите прав потребителей» в качестве недопустимых названы 15 условий, ущемляющих права потребителей, но этот перечень не является

исчерпывающим. Статья 16 Закона «О защите прав потребителей» относит к недопустимым условиям и иные условия, нарушающие правила, установленные международными договорами Российской Федерации, Законом «О защите прав потребителей», законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами в области защиты прав потребителей, что позволяет появляющиеся новые недобросовестные практики и ущемляющие условия квалифицировать в качестве недопустимых.

Такая работа по выявлению новых недобросовестных практик и актуализации статьи 16 Закона «О защите прав потребителей» проводится Роспотребнадзором постоянно, не стал исключением и 2025 год.

С 1 сентября 2025 г. приняты новые меры, ставящие заслон навязыванию потребителям дополнительных товаров, услуг, работ. Федеральным законом от 7 апреля 2025 года № 69-ФЗ «О внесении изменений в статью 16 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» внесены соответствующие изменения, согласно которым любые действия, предполагающие «автоматическое согласие» от лица потребителя, не допускаются.

Действующая до этого норма абзаца 4 части 3 статьи 16 Закона «О защите прав потребителей» запрещала продавцу (исполнителю, владельцу агрегатора) без согласия потребителя выполнять дополнительные работы (оказывать дополнительные услуги) за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены, может потребовать возврата уплаченной суммы. С 1 сентября 2025 г. эта норма дополнена следующим положением: «продавец не вправе продавать потребителю товары без согласия последнего».

Правило абзаца 1 части 3 статьи 16 Закона «О защите прав потребителей» о запрете продавцам (исполнителям, владельцам агрегатора) отказывать в заключение договора на приобретение одних товаров (работ, услуг) по причине отказа в приобретении других товаров (работ, услуг) дополнено прямым запретом на навязывание за плату дополнительных товаров, работ, услуг или заключение других договоров для заключения основного договора («в нагрузку»).

Кроме того, потребитель получил право отказаться от оплаты навязанных дополнительных товаров (работ, услуг), а если они уже оплачены – потребовать возврата уплаченной суммы. Также установлен срок возврата потребителю денежных средств за навязанные или приобретенные без его согласия дополнительные товары (работы, услуги) – в течение 3 календарных дней со дня предъявления потребителем этого требования.

Правило пункта 5 части 3 статьи 16 Закона «О защите прав потребителей», в соответствии с которым согласие потребителя на выполнение дополнительных работ (оказание дополнительных услуг) за плату оформляется в письменной форме, если иное не предусмотрено законом, а обязанность доказать наличие такого согласия или представить обстоятельства, в силу которых оно не требуется, возлагается на продавца (исполнителя, владельца агрегатора), после 1 сентября 2025 г. дополнено положениями (часть 3.1 статьи 16 Закона «О защите прав потребителей») о запрете продавцу (исполнителю, владельцу агрегатора):

- автоматически проставлять отметки о согласии потребителя на приобретение дополнительных товаров (работ, услуг) (например, заранее проставленные «галочки» в онлайн-форме на сайте или в договоре в виде отметок в отдельных полях);
- выражать за потребителя такое согласие в ином виде;

– создавать условия, предполагающие изначальное согласие потребителя на приобретение дополнительных товаров (работ, услуг) (например, изначально включать такое согласие в текст заключаемого договора купли-продажи).

Кроме того, Федеральным законом от 29 декабря 2025 г. № 561-ФЗ «О внесении изменений в статьи 3.5 и 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях» внесены изменения в часть 2.1 статьи 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, ужесточающие ответственность за навязывание потребителю дополнительных товаров (работ, услуг) за отдельную плату путем предложения потребителю до заключения договора о приобретении основных товаров (работ, услуг) приобрести дополнительные товары (работы, услуги) или заключить иные договоры, приобретение или заключение которых обусловливается обязательностью при приобретении основных товаров (работ, услуг), если иное не предусмотрено законом, а также путем включения в договор условий, которые обуславливают приобретение основных товаров (работ, услуг) обязательным приобретением дополнительных товаров (работ, услуг), в том числе предусматривают обязательное заключение иных договоров, если иное не предусмотрено законом. Так, с 9 января 2026 г. административный штраф на должностных лиц составляет от 50 тыс. руб. до 150 тыс. руб.; на юридических лиц – от 200 тыс. руб. до 500 тыс. руб.

За 2025 год органами Роспотребнадзора выявлено 7093 нарушения статьи 16 Закона «О защите прав потребителей».

Анализ практики выявления нарушений статьи 16 Закона «О защите прав потребителей» в 2025 году свидетельствует о том, что наиболее частыми были нарушения пункта 2 статьи 16 Закона «О защите прав потребителей», связанные с недопустимыми условиями договора, ущемляющими права потребителей. На долю этих нарушений пришлось 89 % всего объема выявленных нарушений статьи 16 Закона «О защите прав потребителей» в 2025 году.

На втором месте по частоте выявления находятся нарушения пункта 4 статьи 16 Закона «О защите прав потребителей», согласно которому продавец (исполнитель, владелец агрегатора) не вправе отказывать потребителю в заключении, исполнении, изменении или расторжении договора с потребителем в связи с отказом потребителя предоставить персональные данные. Удельный вес этой группы нарушений статьи 16 Закона «О защите прав потребителей» составил 18 % или 1273 единицы.

Затем с долей 8 % (563 единицы) следует группа нарушений пункта 3 статьи 16 Закона «О защите прав потребителей», согласно которой продавец (исполнитель, владелец агрегатора) не вправе отказывать в заключении, исполнении договора, направленного на приобретение одних товаров (работ, услуг), по причине отказа потребителя в приобретении иных товаров (работ, услуг).

Удельный вес группы нарушений пункта 3.1 статьи 16 Закона «О защите прав потребителей», предусматривающего запрет продажи дополнительных товаров (выполнения дополнительных работ, оказания дополнительных услуг) за отдельную плату без согласия потребителя составляет 4,4 %.

Структура самой часто выявляемой группы нарушений статьи 16 Закона «О защите прав потребителей», связанных с недопустимыми условиями договора, ущемляющими права потребителей, приведена на рис. 1.4.1.

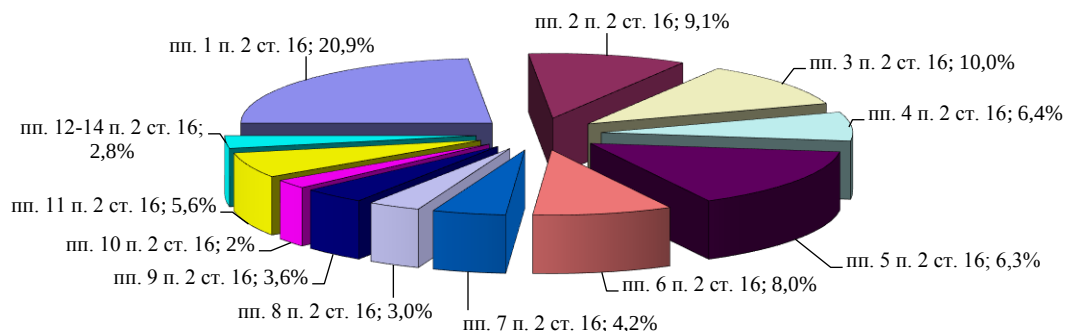


Рис. 1.4.1. Структура выявляемых нарушений пункта 2 статьи 16 Закона «О защите прав потребителей» в разрезе ущемляющих условий в 2025 году

Часто выявляемыми условиями, ущемляющими права потребителей, являются:

- условия, которые предоставляют продавцу (изготовителю, исполнителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру, владельцу агрегатора) право на односторонний отказ от исполнения обязательства или одностороннее изменение условий обязательства (предмета, цены, срока и иных уже согласованных с потребителем условий) (подпункт 1 пункта 2 статьи 16 Закона «О защите прав потребителей») – 1316 нарушений (20,9 %);
- условия, которые обуславливают приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг), в том числе предусматривают обязательное заключение иных договоров (подпункт 5 пункта 2 статьи 16 Закона «О защите прав потребителей») – 853 нарушения (13,5 %);
- условия, которые устанавливают для потребителя штрафные санкции или иные обязанности, препятствующие свободной реализации права, предусмотренного положениями статьи 32 Закона «О защите прав потребителей» (подпункт 3 пункта 2 статьи 16 Закона «О защите прав потребителей») – 633 нарушения (10 %);
- условия, которые ограничивают право потребителя на свободный выбор территориальной подсудности споров, предусмотренный пунктом 2 статьи 17 Закона «О защите прав потребителей» (подпункт 2 пункта 2 статьи 16 Закона «О защите прав потребителей») – 575 нарушений (9,1 %);
- условия, которые предусматривают выполнение дополнительных работ (оказание дополнительных услуг) за плату без получения согласия потребителя (подпункт 6 пункта 2 статьи 16 Закона «О защите прав потребителей») – 503 нарушения (8 %);
- условия, которые исключают или ограничивают ответственность продавца (изготовителя, исполнителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера, владельца агрегатора) за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по основаниям, не предусмотренным Законом «О защите прав потребителей» (подпункт 4 пункта 2 статьи 16 Закона «О защите прав потребителей») – 406 нарушений (6,4 %);
- условия, которые устанавливают обязательный досудебный порядок рассмотрения споров, если такой порядок не предусмотрен законом (подпункт 11 пункта 2 статьи 16 Закона «О защите прав потребителей») – 352 нарушения (5,6 %);
- условия, которые ограничивают установленное статьей 16.1 Закона «О защите прав потребителей» право потребителя на выбор способа и формы оплаты товаров (работ, услуг) (подпункт 7 пункта 2 статьи 16 Закона «О защите прав потребителей») – 263 нарушения (4,2 %);

– условия, которые уменьшают размер законной неустойки (подпункт 9 пункта 2 статьи 16 Закона «О защите прав потребителей») – 230 нарушений (3,6 %).

Наибольшее количество нарушений статьи 16 Закона «О защите прав потребителей» стабильно приходится на сферу потребительского рынка, связанную с розничной торговлей. В 2025 году в этом секторе потребительских отношений органами Роспотребнадзора выявлено 4043 нарушения статьи 16 Закона «О защите прав потребителей» – 57 %.

В структуре сектора розничной торговли 16,5 % (667 ед.) выявленных нарушений пришлось на долю дистанционных форм торговли. В частности, популярными у покупателей маркетплейсами зачастую применяются условия, обязывающие потребителя нести вместо продавца расходы на возврат некачественного товара; предоставляющие маркетплейсу право на одностороннее изменение условий и на односторонний отказ от исполнения обязательств; исключаящие или ограничивающие права потребителей и ответственность маркетплейса перед потребителем за нарушение обязательств.

Удельный вес сферы услуг в общем объеме выявленных нарушений статьи 16 Закона «О защите прав потребителей» в 2025 году составил 43 % – 3050 нарушений.

Структура нарушений по сферам деятельности хозяйствующих субъектов, для которых характерно частое выявление нарушений статьи 16 Закона «О защите прав потребителей», в 2025 году распределилась следующим образом: бытовые услуги – 750 (24,6 %), финансовые услуги – 424 нарушения (13,9 %), услуги общественного питания – 354 нарушения (11,6 %), платные медицинские услуги – 381 нарушение (12,5 %), услуги связи – 222 нарушения (7,3 %), платные образовательные услуги – 128 нарушений (4,2 %) (рис. 1.4.2).

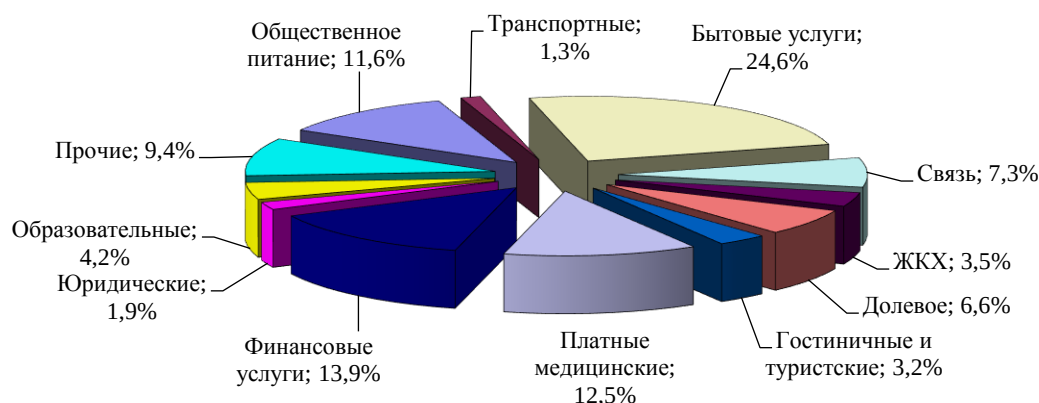


Рис. 1.4.2. Структура выявляемых нарушений статьи 16 Закона «О защите прав потребителей» в разрезе отдельных секторов потребительского рынка услуг в 2025 году

За 2025 год органами Роспотребнадзора по признакам нарушений статьи 16 Закона «О защите прав потребителей» проведено 1329 контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия: 128 выездных обследований и 1201 наблюдение за соблюдением обязательных требований, объявлено 3330 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований статьи 16 Закона «О защите прав потребителей».

Примеры недобросовестной практики навязывания дополнительных товаров, услуг (работ) за плату

Случаи навязывания дополнительных услуг в 2025 году установлены в сфере услуг связи. Так, ПАО «Мегафон» при оказании услуг телефонной связи на систематической основе навязывает потребителям платные услуги без их согласия, такие

как «Связь при нуле», «Мега сила»; ПАО «МТС» – «Гудок», «Автоинформатор», «Переадресация вызова»; ПАО «Ростелеком» – «Антивирусная защита», «Винк 5 в 1». Потребители об оказании подобных услуг узнали из информации, размещенной в личном кабинете или платежных документах, то есть добровольного согласия на подключение дополнительных услуг при заключении основного договора потребители не давали.

По указанным фактам **Управлениями Роспотребнадзора по Красноярскому краю, Забайкальскому краю, Волгоградской области** операторам связи объявлены предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований (пункт 3.1 статьи 16 Закона «О защите прав потребителей»).

В настоящее время по-прежнему остаются актуальными случаи навязывания АО «Почта России» при заключении договора оказания услуг почтовой связи дополнительных платных услуг, например, услуги по наклеиванию почтовых марок, по отправке почтовой корреспонденции «Отправлением 1-го класса». **Управлениями Роспотребнадзора по Красноярскому краю, Республике Татарстан** оператору связи объявлены предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований по факту оказания платных услуг без согласия потребителя.

В свою очередь, неправомерные действия АО «Почта России» по навязыванию дополнительных платных услуг при оказании почтой услуг связи являлись предметом судебного разбирательства по иску **Управлением Роспотребнадзора по Красноярскому краю** в защиту неопределенного круга лиц. Савеловским районным судом г. Москвы вынесено решение о признании подобных практик неправомерным (дело № 02-9233/2024). На запрос Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю об исполнении указанного решения АО «Почта России» сообщило о принятии мер, направленных на исключение практики навязывания дополнительных платных услуг при оказании почтой услуг связи. Оператором связи также сообщено о запуске сервиса, который позволяет пользователям самостоятельно осуществить выбор вида отправления, оформление и оплату через личный кабинет на сайте и в мобильном приложении АО «Почта России» с последующей передачей для отправки в отделение почты.

Примеры недобросовестной практики, связанной с отказом заключения, исполнения, расторжения договора в связи с не предоставлением персональных данных

Так, финансовыми организациями («Банк ГПБ» (АО), АО «ТБАНК», АО «ЯНДЕКС БАНК») отказано в заключении договора банковского счета, в получении банковской услуги по причине отказа потребителя от предоставления биометрических данных (отказ фотографирования).

Операторами связи (ПАО «Ростелеком», АО «РСВО», ООО «Скайнэт») отказано в расторжении договора об оказании услуг связи по причине непредставления копии (скан копии) паспорта. Поскольку предоставление запрашиваемых хозяйствующими субъектами сведений не предусмотрено законодательством, регулирующим соответствующие услуги, **Межрегиональным управлением Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу и Ленинградской области, Управлением Роспотребнадзора по Красноярскому краю** объявлены предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований (пункта 4 статьи 16 Закона «О защите прав потребителей»).

ПАО «ВымпелКом» отказало потребителю в рамках оказания услуг телефонной связи подключить услугу «Один номер» в связи с непредоставлением документа, удостоверяющего личность, для сканирования. По указанному факту **Межрегиональным управлением Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу и**

Ленинградской области оператор связи привлечен к административной ответственности по части 7 статьи 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

Еще одним примером недобросовестной практики, связанной с отказом в заключении договоров, являются действия АО «Почта России». В адрес **Управления Роспотребнадзора по г. Москве** поступило 55 обращений потребителей с жалобами на действия АО «Почта России», выразившиеся в отказе получения (отправки) регистрируемых почтовых отправлений после 16.00 часов и в определенные дни (со вторника по субботу). Вместе с этим, режим работы почты предполагает работу в другое время. Оператор связи, объясняя свои действия, сообщает, что в связи с внедрением новых технологий, ускоряющих процедуру приема и выдачи почтовых отправлений, с целью улучшения качества клиентского обслуживания, в ряде почтовых отделений внедрен новый формат работы, предлагающий клиентам получить услуги связи при помощи онлайн-сервиса. Управлением Роспотребнадзора по г. Москве АО «Почта России» объявлены предостережения о недопустимости нарушений обязательных требований, в суд подан иск в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей о признании противоправными подобных действий.

Примеры недобросовестной практики, связанной с подменой договора вклада инвестиционным страхованием (мисселинг)

В качестве продолжающейся недобросовестной практики следует выделить практику подмены договора вклада инвестиционным страхованием (мисселинг). Чаще всего под видом вклада потребителям, особенно пожилым людям, финансовыми организациями навязываются полисы инвестиционного страхования жизни, при этом такие продукты не защищены системой страхования вкладов, не имеют гарантированной доходности.

Например, потребитель обратился в АО «Т-Банк» с целью заключения договора банковского вклада. Сотрудником банка потребителю, являющемся пенсионером и инвалидом, то есть относящемуся к социально уязвимой группе населения, настойчиво предлагалось заключить договор на более выгодных условиях, о предмете договора разъяснено не было. В результате потребитель заключил договор и только дома при помощи сына пожилой человек понял, что по факту заключил договора инвестиционного страхования жизни с ООО «РБ Страхование Жизни». Указанное послужило поводом обращения в суд. **Управление Роспотребнадзора по Брянской области** оказало потребителю помощь в судебной защите путем дачи заключения в целях защиты прав. Решением Фокинского районного суда г. Брянска от 28 мая 2025 г. требования потребителя были удовлетворены частично: взысканы страховая премия в размере 500 тыс. руб., компенсация морального вреда 5 тыс. руб., штраф – 252,5 тыс. руб. (дело № 2-549/2025). Апелляционным определением Брянского областного суда от 21 октября 2025 г. решение суда первой инстанции оставлено без изменения (дело № 33-2884/2025).

Пример недобросовестной практики, связанной с отказом в возврате денежных средств за подарочный сертификат

Несмотря на позицию Верховного Суда Российской Федерации, отраженную в Определении от 16 марта 2022 г. по делу № А56-101207/2020, подтверждающую право потребителя на возврат денег за подарочный сертификат, некоторые продавцы продолжают включать в договоры (оферту) условие, устанавливающее, что подарочная карта возврату и обмену на денежные средства не подлежит, и, как следствие, отказывают владельцу сертификата в возврате денежных средств за него.

Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю обратилось в суд в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей в отношении

ООО «***» о признании противоправными действий, выразившихся во включении в Правила пользования подарочными картами, размещенными на официальном сайте общества, ущемляющего условия (условие устанавливающее, что подарочная карта возврату и обмену на денежные средства не подлежит) об обязанности прекратить эти действия, доведении до сведения потребителей решение суда через средства массовой информации. Поводом к подаче иска послужило неисполненные ранее объявленного территориальным органом Роспотребнадзора предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований. При рассмотрении дела общество отрицало факт наличия на сайте подобного условия, сообщило о возврате в каждом случае денежных средств за сертификат. В результате представления Управлением соответствующих доказательств, общество сообщило об исключении практик отказов в возврате денежных средств за сертификат. Решением Железнодорожного районного суда г. Красноярск от 21 ноября 2025 г. заявленные Управлением Роспотребнадзора по Красноярскому краю требования удовлетворены частично: признаны противоправными действий, выразившиеся во включении в Правила ущемляющего условия, действующего в период с момента его установления и до момента его исключения обществом из Правил, доведении до сведения потребителей решение суда через средства массовой информации (дело № 2-3899/2025).

С подобными по содержанию исками также обращались в суд **Управление Роспотребнадзора по г. Москве** в отношении ООО «***», решением Перовского районного суда г. Москвы от 20 ноября 2025 г. требования удовлетворены (дело № 2-7470/2025); **Межрегиональное управление Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу и Ленинградской области** к индивидуальному предпринимателю Е., решением Всеволожского городского суда Ленинградской области от 16 февраля 2026 г. требования удовлетворены (дело № 2-17783/2025).

Кроме того, в связи с включением в договоры условия, устанавливающего, что подарочная карта возврату и обмену на денежные средства не подлежит, **Управлением Роспотребнадзора по г. Москве, Управлением Роспотребнадзора по Республике Татарстан** ряд хозяйствующих субъектов привлечен к административной ответственности по части 2 статьи 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

1.5. Правоприменительная практика положений единых правил в области защиты прав потребителей Союзного государства

В целях исполнения пункта 4.10 Основных направлений реализации положений Договора о создании Союзного государства на 2024–2026 годы, утвержденных Декретом Высшего Государственного Совета Союзного государства от 29 января 2024 г. № 2, а также решений, принятых по итогам 1-го заседания Совета Союзного государства по защите прав потребителей (далее – Совет), состоявшегося 20 мая 2025 г. в г. Санкт-Петербурге, Роспотребнадзором в целях формирования общих подходов к обеспечению защиты прав потребителей ко 2-му заседанию Совета, состоявшемуся 16 декабря 2025 г. в формате видеоконференц-связи, был подготовлен информационно-аналитический обзор о практике применения единых правил в области защиты прав потребителей, утвержденных Декретом Высшего Государственного Совета Союзного государства от 6 декабря 2024 года № 6⁶ по вопросам, касающимся:

– положений главы IV Единых правил «Защита прав потребителей при реализации цифровых продуктов»;

⁶ Далее – Единые правила.

– правоотношений между потребителями и физическими лицами, не зарегистрированными в качестве индивидуальных предпринимателей, производящими товары, цифровые продукты, выполняющие работы и оказывающие услуги.

Согласно представленным данным, такая практика в 2025 году была в 36 субъектах Российской Федерации.

Защита прав потребителей при реализации цифровых продуктов

Обращения по вопросам реализации цифровых продуктов, поступившие в территориальные органы Роспотребнадзора, в основном были связаны с нарушением права потребителя на отказ от цифрового продукта и периодического списания платежей за доступ к онлайн-сервисам, в том числе: в отношении подписки онлайн-кинотеатра, чата GPT, программного средства Telegram, а также при отказе от электронных обучающих курсов и др.

Из содержания жалоб потребителей следовало, что хозяйствующие субъекты, реализующие цифровой продукт, не возвращают денежные средства потребителю при реализации его законного права на отказ от данного продукта в течение 7 дней либо позднее в случае внесения ежемесячной абонентской платы. Исполнители мотивируют отказы тем, что цифровой продукт в полном объеме был предоставлен потребителю в момент оплаты.

Всего в 2025 году в Роспотребнадзор и его территориальные органы поступило порядка 900 обращений по вопросам, связанным с реализацией цифровых продуктов. Однако не все обращения явились основанием для принятия каких-либо мер административного воздействия со стороны Роспотребнадзора. При этом всем обратившимся разъяснены их права, даны разъяснения по досудебному порядку урегулирования сложившейся ситуации и, в случае не достижения взаимоприемлемого решения, разъяснен судебный порядок и предложена практическая помощь специалистов Роспотребнадзора по составлению претензий и исковых заявлений.

По результатам проведенных административных расследований и при непосредственном обнаружении должностными лицами признаков административных правонарушений, например, при анализе договоров оферты в сети Интернет, было составлено 90 протоколов, применены штрафные санкции на сумму 150,0 тыс. руб. и в 10 случаях назначено административное наказание в виде «предупреждения».

Квалифицировались такие нарушения по нормам статьи 14.8 КоАП РФ, а именно:

- части 1: «Нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге)»,
- части 2: «Включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, установленные законодательством о защите прав потребителей».

В соответствующих процессуальных документах должностными лицами Роспотребнадзора при квалификации вышеуказанных административных правонарушений использовались нормы статьи 43 «Особенности заключения и исполнения договоров о реализации цифровых продуктов и статьи 48 «Право потребителя на отказ от цифрового продукта надлежащего качества» главы IV Единых правил, а также иные нормы еще 11 статей Единых правил (статьи 9, 11, 12, 13, 15, 16, 17, 28, 32, 34, 35).

Так, **Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области** в отношении ИП*** в порядке непосредственного обнаружения составлен протокол об административном правонарушении. При рассмотрении жалобы потребителя на действия интернет-ресурса было установлено, что согласно п. 3.5.1. Публичной оферты Лицензиат вправе отказаться в одностороннем порядке от исполнения договора, в том числе в случае несогласия с изменениями, вносимыми Лицензиаром в договор, при

условии оплаты Лицензиару фактически понесенных им расходов. При этом, ранее внесенные лицензионные вознаграждения возврату не подлежат, за исключением случаев, указанных в п.п. 6.3 указанного Договора. Поскольку данное условие ущемляет права потребителя, установленные статьей 35 и статьей 48 Единых правил, по результатам рассмотрения протокола об административном правонарушении по части 2 статьи 14.8 КоАП РФ ИП*** было назначено административное наказание в виде штрафа в размере 1,0 тыс. руб.

Также **Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области** в отношении ООО*** в порядке непосредственного обнаружения составлен протокол об административном правонарушении в связи со включением в публичную оферту недопустимых условий, ущемляющих права потребителя (часть 2 статьи 14.8 КоАП). Установлено, что ООО предоставляет доступ к цифровому продукту, размещенному на сайте организации. При анализе условий публичной оферты на сайте установлено включение в договор условий о невозможности вернуть денежные средства за подписку, оформленную на сайте, что является нарушением статьи 48 и статьи 35 Единых правил. По результатам рассмотрения протокола об административном правонарушении по части 2 статьи 14.8 КоАП РФ, ООО назначено наказание в виде штрафа 10,0 тыс. руб., в соответствии со статьей 29.13 КоАП РФ внесено представление.

Управлением Роспотребнадзора по Республике Татарстан при изучении материалов письменного обращения о нарушении прав потребителя при продаже цифрового продукта ООО «Семейная аптека «***», а также при анализе информации и документов, приложенных к обращению, установлено нарушение требований Единых правил в области защиты прав потребителей в части включения в Публичную оферту (далее – Правила) условий, ущемляющих права потребителя. Из обращения потребителя следует, что 30 июня 2025 г. потребитель оформил подписку на 6 месяцев в мобильном приложении сети аптек «***». На следующий день потребитель обратился к ООО «Семейная аптека «***» с отказом от продукции и с требованием в возврате денежных средств, однако в возврате денежных средств было отказано, со ссылкой на пункт 4.2.8 Правил ООО «***».

При оценке и изучении текста Правил было установлено, что пункт 4.2.8 Правил содержит условие («Денежные средства, уплаченные Участником за оплату периода, возврату не подлежат»), противоречащее статье 48 Единых правил и является условием, ущемляющим права потребителя и нарушающим подпункт 15 пункта 2 статьи 13 Единых правил. В соответствии со статьей 48 Единых правил потребитель вправе отказаться от цифрового продукта надлежащего качества и потребовать возврата уплаченной за указанный цифровой продукт денежной суммы в течение семи дней, не считая дня его покупки, если более длительный срок не объявлен продавцом (агрегатором). ООО «Семейная аптека» было привлечено к административной ответственности, предусмотренной частью 2 статьи 14.8 КоАП РФ с назначением наказания в виде штрафа в размере 10,0 тыс. руб.

Таким образом, в 10 территориальных органах Роспотребнадзора в 2025 году имелаась административная практика по вопросам, связанным с выявлением правонарушений при реализации цифровых продуктов (в управлениях Роспотребнадзора по Владимирской, Новгородской, Тульской, Свердловской, Тверской областям, Кабардино-Балкарской Республике, Республике Татарстан, Ставропольскому краю, городу Москве и Межрегиональном управлении Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу и Ленинградской области).

Судебная практика

Практику соответствующей работы в 2025 году имели 6 территориальных органов Роспотребнадзора, которые в 13 случаях приняли участие в судебной защите прав потребителей цифровых продуктов. При этом должностными лицами Роспотребнадзора были использованы различные формы участия: обращение в суд с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (8), неопределенного круга потребителей (2), а также в качестве участника в деле для дачи заключения в целях защиты прав потребителей (3). В результате в пользу потребителей присуждено 340,0 тыс. руб. Это Управления Роспотребнадзора по Липецкой, Омской, Свердловской областям, Красноярскому и Пермскому краям и Кабардино-Балкарской Республике.

В этой связи показательна судебная практика **Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю** (дело № 2-2488/2025), а именно подача иска в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей в отношении ИП***, реализующего цифровые продукты, выразившееся в нарушении права потребителей на своевременное получение необходимой, достоверной и полной информации о реализуемом цифровом продукте (онлайн-подписка для «X-BOX GAME PASS ULTIMATE для игровых консолей») на сайте интернет-магазина «Wildberries», а именно в части не предоставления потребителям информации о том, что после покупки приобретенный потребителем цифровой продукт регистрируется на неизвестное лицо (чужой аккаунт) и после покупки не может быть зарегистрирован на аккаунт потребителя, а также в части не доведения необходимой и полной информации о продавце цифрового продукта, а именно: адресе электронной почты и (или) номере телефона на сайте интернет-магазина «Wildberries». В процессуальных документах были использованы ссылки на нормы статей 13, 17, пункт 4 статьи 43 Единых правил. Решением Чертановского районного суда города Москвы от 16 мая 2025 г. требования Управления были удовлетворены. В данном судебном решении использовался новый термин «цифровой продукт», введенный в преамбулу Единых правил, являясь примером для более активного применения положений Единых правил в будущих спорах, связанных с программным обеспечением, онлайн-сервисами и другими продуктами цифровой экономики.

Защита прав потребителей при наличии правоотношений между потребителями и физическими лицами, не зарегистрированными в качестве индивидуальных предпринимателей, производящими товары, цифровые продукты, выполняющие работы и оказывающие услуги

В 2025 году 14 территориальных органов Роспотребнадзора использовали в своей практической работе применение норм Единых правил при рассмотрении 84 обращений потребителей, по вопросам, связанным с правоотношениями между потребителями и физическими лицами, незарегистрированными в качестве индивидуальных предпринимателей, производящими товары, цифровые продукты, выполняющие работы и оказывающие услуги (в соответствии с определениями, данными в преамбуле Единых правил, в отношении «изготовителя», «исполнителя», «продавца»). Это управления Роспотребнадзора: по Вологодской, Кемеровской, Курганской, Липецкой, Новгородской, Псковской, Рязанской, Свердловской, Томской и Тульской областям, Красноярскому и Ставропольским краям, по городу Москве, а также Межрегиональное управление Роспотребнадзора по Республике Крым и городу Севастополю.

В частности, потребители жаловались на включение в договор об оказании услуг (например, при организации свадьбы) условий, ущемляющих права потребителей в части ограничения срока возвращения предоплаты по договору, на некачественное

оказание косметических, ветеринарных услуг, услуг дизайнера, нарушение сроков изготовления сруба бани и прочее.

По результатам проведенных административных расследований и при непосредственном обнаружении должностными лицами 5 территориальных органов Роспотребнадзора признаков административных правонарушений было составлено 14 протоколов об административных правонарушениях, применены штрафные санкции на сумму 10,5 тыс. руб. и в 6 случаях назначено административное наказание в виде «предупреждения». При составлении протоколов использованы нормы 14 статей Единых правил:

статьи 4 «Право потребителя на надлежащие качество продукции, комплектность, количество товара (результата работы)»,

статьи 5 «Право потребителя на безопасность продукции»,

статьи 8 «Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца, представителя, поставщика, импортера, агрегатора) за нарушение прав потребителей»,

статьи 13 «Недопустимые условия договора, ущемляющие права потребителя»,

статьи 15 «Право потребителя на информацию об изготовителе (исполнителе, поставщике, импортере, агрегаторе) и о продукции,

статьи 23 «Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя» (при продаже товаров),

статьи 24 «Ответственность продавца (изготовителя, представителя, поставщика, импортера) за просрочку выполнения требований потребителя,

статьи 25 «Последствия нарушения продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю»,

статьи 27 «Право потребителя на обмен товара надлежащего качества»,

статьи 30 «Сроки выполнения работ (оказания услуг)»,

статьи 31 «Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг)»,

статьи 32 «Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги)»,

статьи 34 «Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя» (при оказании услуги)

статьи 35 «Право потребителя на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг)».

Квалификация административных правонарушений в основном проводилась по признакам составов части 1 и 2 статьи 14.8 КоАП РФ.

Так, в **Управление Роспотребнадзора по Новгородской области** поступило обращение, в котором было сообщено, что при оказании услуги по установке стиральной машины Е., имеющим статус самозанятого, были осуществлены дополнительные услуги (удлинение шланга, замена прокладки) без оформления письменного согласия потребителя на оказание дополнительных услуг, как это предусмотрено абзацем 5 пункта 3 статьи 13 Единых правил. Письменное согласие потребителя на оказание платных дополнительных услуг может содержаться в любых документах (договоре, анкете, заявлении). Согласно подпункту 6 пункта 2 статьи 13 Единых правил к недопустимым условиям договора, ущемляющим права потребителя, относятся условия, которые предусматривают выполнение дополнительных работ (оказание дополнительных услуг) за плату без получения согласия потребителя. Согласно абзацам 4,5 пункта 3 статьи 13 Единых правил исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные работы (оказывать дополнительные услуги) за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены, вправе потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы. Согласие потребителя

на выполнение дополнительных работ (оказание дополнительных услуг) за плату оформляется продавцом (исполнителем) в письменной форме, если иное не предусмотрено настоящими Едиными правилами. Обязанность доказать наличие такого согласия или обстоятельства, в силу которого такое согласие не требуется, возлагается на исполнителя. Таким образом, самозанятый Е. был привлечен к административной ответственности по части 2 статьи 14.8 в виде административного штрафа в размере 1,0 тыс. руб.

В адрес **Управления Роспотребнадзора по Рязанской области** поступила жалоба потребителя по факту оказания услуг, не соответствующих требованиям законодательства (потребителю был нанесен вред здоровью при проведении косметологической процедуры смас-лифтинг). Согласно информации, представленной из территориального органа Росздравнадзора по Рязанской области, услуга «Ультразвуковое лечение кожи» относится к медицинским услугам. По данным реестра лицензий на медицинскую деятельность Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения, объектов осуществления медицинской деятельности по адресу оказания услуги не зарегистрировано. В Федеральном регистре медицинских и фармацевтических работников Исполнитель отсутствует. Исполнитель был привлечен к административной ответственности по части 1 статьи 14.8 КоАП РФ в виде штрафа на сумму 1,0 тыс. руб.

При анализе обращения заявителя, поступившем в **Управление Роспотребнадзора по Ставропольскому краю**, а также приложенных к нему копий документов, было установлено, что потребителю гражданином Д. (налогоплательщиком налога на профессиональный доход («самозанятый»)) при оказании услуг по ремонту холодильника предоставлена недостоверная информация о цене оказываемой услуги. Так, при заключении договора на оказание услуг по ремонту холодильника, до сведения потребителя была доведена информация, что цена договора составит 15 000 руб. и в эту сумму входит новый компрессор для холодильника и цена оказываемой услуги. Однако, по окончании ремонта холодильника, гр. Д. сообщил потребителю, что цена договора составит 29 000 руб., что подтверждается копией чека, выданного потребителю. Гражданин Д. был привлечен к административной ответственности в виде предупреждения по части 1 статьи 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

Судебная практика

Такая форма, как обращение в суд с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей в 2025 году была реализована 5 территориальными органами Роспотребнадзора (управлениями Роспотребнадзора по Красноярскому краю, Курганской, Липецкой, Томской, Тульской областям). Кроме того, территориальные органы Роспотребнадзора 12 раз привлекались к участию в деле для дачи заключения в целях защиты прав потребителей (управления Роспотребнадзора по Свердловской, Кемеровской, Курганской, Липецкой, Псковской областям, Красноярскому краю и Межрегиональное управление Роспотребнадзора по Республике Крым и городу Севастополю). По результатам рассмотренных судебных разбирательств в пользу потребителей присуждено 925,0 тыс. руб.

Управлением Роспотребнадзора по Курганской области делу (дело № 2-3337/2025) подготовлено и направлено 1 исковое заявление в защиту конкретного потребителя с требованиями расторжения договора на изготовление мебели, заключенного с гражданином, зарегистрированным в качестве «самозанятого», и взыскания денежных средств и компенсации морального вреда. Потребителем был заключен договор на изготовление мебели по индивидуальному проекту «под ключ» с

доставкой и установкой. Исполнитель, получив аванс, отказался выполнять свои обязательства по условиям Договора. В исковом заявлении были указаны нормы статей 8, 11, 30, 31 Единых правил. Решением Курганского городского суда требования Управления были удовлетворены, в пользу потребителя взыскано 154,5 тыс. руб., в том числе 3,0 тыс. руб. компенсация морального вреда.

Кроме того, также специалистами **Управления Роспотребнадзора по Курганской области** было дано заключение по делу № 2-1928/2025 о защите нарушенных прав потребителя при оказании услуг по ремонту транспортных средств «самозанятым» гражданином. «Самозанятый» оказал потребителю услугу по ремонту генератора автомобиля. При установке генератора на автомобиль в стороннем сервисном центре установлено, что генератор неисправен, то есть услуга оказана «самозанятым» ненадлежащего качества. Потребитель обратился к «самозанятому» с требованием о возврате денежных средств за некачественную услугу. При подготовке заключения были использованы нормы статьи 32 Единых правил («Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги)»). Определением мирового судьи судебного участка № 19 Петуховского судебного района Курганской области производство по делу было прекращено в связи с удовлетворением ответчиком в добровольном порядке требований потребителя и отказом от иска. Потребителем от исполнителя услуги было получено 25,0 тыс. руб., в том числе 0,5 тыс. руб. компенсация морального вреда.

В 2025 году **Управление Роспотребнадзора по Псковской области** приняло участие в рассмотрении 3 гражданских дел, по которым были даны заключения в защиту прав потребителей с применением норм Единых правил. Во всех случаях предметом споров явилось возмещение вреда, связанного с ненадлежащим ремонтом бытовой техники физическими лицами, зарегистрированными в качестве «самозанятых», а также изменение цены ремонта в сторону увеличения по сравнению с первоначальной. Управлением в подготовленных заключениях были использованы нормы преамбулы Единых правил, согласно которым под «исполнителем» понимается организация, индивидуальный предприниматель, а также физическое лицо, не зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям. Соответственно «самозанятый» гражданин является участником правоотношений в области защиты прав потребителей в качестве исполнителя услуг (работ). Кроме того, использовались ссылки на положения статей 11, 32, 34 Единых правил.

По обращению вдовы участника СВО, обжалующей действия лица, незарегистрированного в качестве индивидуального предпринимателя и оказывающего платные юридические услуги, **Управлением Роспотребнадзора по Томской области** было подготовлено и направлено в суд исковое заявление в защиту ее прав как потребителя. В обоснование исковых требований указывались нормы статей 12, 30, 31, 32, 35 Единых правил. Основанием для направления в суд искового заявления послужили действия указанного лица по неоказанию юридических услуг в рамках договора (на момент рассмотрения иска договорные обязательства не были исполнены в течение 9 месяцев). Судом иск рассмотрен, исковые требования удовлетворены в размере 82,5 тыс. руб.

*Общая правоприменительная практика норм Единых правил
(территориальных органов Роспотребнадзора,
общественных объединений потребителей, потребителей)*

Кроме вышеуказанных 2 направлений работы должностными лицами территориальных органов Роспотребнадзора в течение 2025 года были использованы в

качестве обоснования нарушений прав потребителей положения статей Единых правил при рассмотрении обращений по иным вопросам потребительских отношений:

по факту навязывания дополнительных платных услуг «выбор места» при бронировании авиабилетов на сайте авиакомпании;

по факту непредставления необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре, а именно: до сведения потребителей в наглядной и доступной форме своевременно не доведена информация о том, что стоимость продукции варьируется от способа обслуживания посетителей, – для блюд и изделий, отпускаемых на вынос (с собой), установлены минимальные наценки; для блюд и изделий, реализуемых в торговом зале за столиками с обслуживанием официантами, установлены более высокие наценки;

по факту реализации продукции без надлежаще оформленных ценников;

по факту непредставления своевременно необходимой и достоверной информации, установленной действующим законодательством о реализуемой продукции при продаже товаров (пищевых продуктов) дистанционным способом (о наименовании и адресе продавца, о наименовании и адресе изготовителя продукции; о подтверждении соответствия продукции, недостоверная информация об обязательном подтверждении соответствия продукции);

по факту навязывания потребителю дополнительных товаров (работ, услуг) за отдельную плату путем предложения потребителю до заключения договора о приобретении основных товаров (работ, услуг) приобрести дополнительные товары (работы, услуги) или заключить иные договоры, приобретение или заключение которых обуславливается обязательностью при приобретении основных товаров (работ, услуг) при посещении ледового катка с ребенком;

по факту нарушения права потребителя на получение достоверной информации о весе реализуемого расфасованного товара (мясо рыбы лососевых пород);

по факту продажи товаров, не соответствующих образцам по качеству (в магазине «Пятерочка» гражданину продали товар с истекшим сроком годности);

по факту введения в заблуждение относительно предмета юридических услуг, не предоставления достоверной информации об услугах, включении в договор условий, ущемляющих права потребителей (обязательный претензионный порядок; срок рассмотрения претензии установлен 10 дней, вне зависимости от заявленных требований; ограничена подсудность (все споры ... «передаются на рассмотрение в Чкаловский районный суд г. Екатеринбург»);

по факту невозврата денежных средств при отказе от услуг фитнес-клуба в установленные сроки;

по факту реализации в магазине «Продукты» мучных кондитерских изделий без этикеток с информацией о дате изготовления, сроке годности продукции. На продукцию отсутствовала этикетка завода-изготовителя с информацией, предусмотренной Едиными правилами;

по факту заключения договора потребительского кредита и введения банком потребителя в заблуждение относительно основных потребительских свойств (параметров) кредитования и дополнительных услуг, а именно: при заключении кредитного договора потребитель выразил согласие на получение дополнительных услуг, однако, ни анкета-заявление, ни кредитный договор не содержали информации о том, за какие именно услуги/товары потребитель расплачивается кредитными средствами и др.

По итогам административных расследований и при непосредственном обнаружении должностными лицами признаков административных правонарушений

было составлено 324 протокола, применены штрафные санкции на сумму 1,6 млн руб. и в 120 случаях назначено административное наказание в виде «предупреждения».

Руководствуясь в целом статьями Единых правил, в 74 случаях территориальные органы Роспотребнадзора осуществляли судебную защиту прав потребителей:

Управление Роспотребнадзора по городу Москве – 16 исков в защиту законных интересов отдельных потребителей,

Управление Роспотребнадзора по Пермскому краю – 8 исков в защиту законных интересов отдельных потребителей и 4 иска в защиту неопределенного круга лиц,

Управление Роспотребнадзора по Свердловской области – 4 иска в защиту законных интересов отдельных потребителей и 1 иск о защите прав и законных интересов группы лиц, 23 заключения по делу,

Управление Роспотребнадзора по Тульской области – 13 исков в защиту законных интересов отдельных потребителей,

Управление Роспотребнадзора по Магаданской области – 2 иска в защиту законных интересов отдельных потребителей, 1 заключение по делу,

Управление Роспотребнадзора по Томской области – 1 иск в защиту законных интересов отдельного потребителя,

Управление Роспотребнадзора по республике Башкортостан – 1 заключение по делу.

По итогам рассмотренных судебных дел потребителям присуждено 6,6 руб.

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области было подано исковое заявление в интересах потребителя М. к АО «***Телефонная Компания» в связи с продажей товара ненадлежащего качества. После приобретения товара (телефон) потребителем выявлен недостаток, телефон передан на проведение проверки качества. Однако, без согласия потребителя продавцом проведен ремонт товара. При этом в квитанции о приеме телефона на проверку качества заведомо проставлена галочка с согласием на ремонт. Также был, нарушен срок устранения недостатков в телефоне, установленный Едиными правилами (14 дней). В исковом заявлении применены нормы пункта 10 части 2 статьи 13 Единых правил – к недопустимым условиям договора, ущемляющим права потребителя, относятся условия, которые ограничивают право выбора вида требований, предусмотренных пунктом 1 статьи 19 и пунктом 1 статьи 32 Единых правил, которые могут быть предъявлены продавцу, исполнителю, изготовителю, представителю, поставщику, импортеру при продаже продукции ненадлежащего качества. А также указано на нарушение срока устранения недостатков в товаре, установленного пунктом 1 статьи 21 Единых правил, в связи с чем заявлено требование о расторжении договора согласно положениям статьи 24 и статьи 19 Единых правил. Расчет неустойки за нарушение прав потребителя был произведен со ссылкой на статьи 23 и 24 Единых правил. Решением мирового судьи судебного участка № 1 Серовского судебного района Свердловской области от 4 июля 2025 г. заявленные требования были удовлетворены.

Управлением также было подготовлено и направлено в суд исковое заявление в интересах группы потребителей к ООО «***» об обязанности прекратить начисление платы за обслуживание домофонного оборудования, снятия начисления платы за обслуживание домофонного оборудования за указанный в иске период. В обоснование требований указано, что жильцы дома не пользовались оборудованием ответчика, так как на общем собрании было принято решение о демонтаже данного оборудования. Однако, несмотря на отсутствие факта оказания услуг ответчик продолжил начисление оплаты. В исковом заявлении были применены нормы статьи 35 Единых правил о праве потребителей отказаться от услуг домофонной компании. В результате стороны пришли к мировому соглашению, и 12 декабря 2025 г. определением суда данное соглашение

было утверждено, по условиям которого все требования по иску были удовлетворены, произведен перерасчет с зачислением денежных средств в размере 12,6 тыс. руб. на счета в отношении группы потребителей, указанных в иске.

Кроме того, реализация судебной практики с использованием норм Единых правил нашла свое применение также в исковых заявлениях, самостоятельно направленными в суды гражданами Российской Федерации для защиты своих прав как потребителей, а также общественных объединений потребителей, в том числе в защиту неопределенного круга лиц.

Анализ 59 судебных решений по соответствующим искам показал, что наиболее распространенной является практика, при которой нормы Единых правил применяются не как правовой акт, имеющий преимущественную силу по отношению к нормам внутреннего закона государства-участника, а как дополнительный источник, подтверждающий и усиливающий выводы, которые уже следуют из норм Закона «О защите прав потребителей».

Однако все эти судебные прецеденты позволяют сделать вывод об осведомленности о новой правовой базе Союзного государства, как обычных потребителей, так и представителей судейского сообщества.

Так, Тольяттинская общественная организация по защите прав потребителей «ЩИТ» обратилась с исковым заявлением к ИП о защите прав неопределенного круга потребителей о признании действий противоправными и прекращении данных действий. В результате осуществленных мероприятий общественного контроля были выявлены нарушения: продажа, реализация опасной для жизни и здоровья потребителей пищевой продукции с нарушением ее сроков годности (истекший срок годности безалкогольных напитков), что является нарушением норм статей 5 и 6 Единых правил. Судом исковые требования Тольяттинской общественной организации по защите прав потребителей «ЩИТ» были удовлетворены, в судебном решении указаны нормы Единых правил.

Судебная коллегия по гражданским делам Самарского областного суда рассмотрела в открытом судебном заседании гражданское дело по апелляционной жалобе ООО «***» на решение Сызранского городского суда Самарской области. Изначально А. обратилась в суд с исковым заявлением о защите прав потребителей к ООО ДНС Ритейл, в обоснование требований указав, что приобрела в ООО «***» товар – видеокарту стоимостью 94 999 руб. В период эксплуатации, в пределах гарантийного срока в товаре проявился дефект: не работает. В добровольном порядке требования о возврате стоимости товара оставлены без исполнения. Судом 1-й инстанции требования А. были удовлетворены частично, постановлено: принять отказ А. от исполнения договора купли-продажи, взыскать с ООО «***» в пользу А. стоимость некачественного товара – видеокарты PCI-E в размере 94 999,00 руб., компенсацию морального вреда в размере 4000 руб., почтовые расходы в размере 140,50 руб., досудебные и судебные расходы на оплату услуг представителя в размере 15 000 руб., расходы за проведение досудебного экспертного заключения в размере 12 000 руб., штраф в размере 25 000 руб. Взыскать с ООО «***» в пользу А. неустойку на случай неисполнения решения суда в части обязанности обеспечить возврат товара в размере 1 % от стоимости товара, то есть в размере 949,99 руб. за каждый день просрочки, начиная со дня, следующего за 30 днем с момента выплаты денежных средств А. Взыскать с ООО «ДНС Ритейл» в пользу А. за каждый день просрочки исполнения требования о возврате стоимости товара из расчета с 17 сентября 2023 г. по 15 мая 2024 г. в размере 30 000 руб. (всего в размере 181,0 тыс. руб.). Не соглашаясь с судебным постановлением, ООО «***» принесена апелляционная жалоба, в которой просил решение суда первой инстанции отменить, полагая отсутствие в товаре существенных недостатков, позволяющих заявлять требования о возврате стоимости товара. При проведении судебной экспертизы

экспертом было установлено и в заключении указано на производство ремонта за счет производителя/продавца, так как обращение было в течение действия гарантийного срока. Стоимость устранения дефекта составляет 35 578 руб. Поскольку приостановлена поставка товара в Россию, прекращена поддержка продукции, отсутствие на территории Российской Федерации авторизованных сервисных центров по обслуживанию данной продукции, то можно сделать вывод о невозможности проведения ремонта, так как товар и его запасные части отсутствуют в продаже. Данные обстоятельства указывали на то, что достоверных и объективных доказательств, подтверждающих, что недостаток, обнаруженный в спорном товаре, является несущественным не содержали, при этом стоимость устранения данного недостатка составляет 37,45 %. При этом судом было указано: «Вместе с тем, в силу положений Единых правил в области защиты прав потребителей, утвержденных Декретом № 6 Высшего государственного Совета Союзного государства от 6 декабря 2024 года, существенный недостаток продукции – неустранимый недостаток, либо недостаток, который не может быть устранен без соразмерных расходов (в размере тридцати и более процентов от стоимости продукции, определяемой на момент устранения недостатка) либо несоразмерных затрат времени (превышающих предельные сроки, установленные настоящими Едиными правилами для безвозмездного устранения недостатков по требованию потребителя), или выявляются неоднократно, или проявляется вновь после его устранения либо другие подобные недостатки (преамбула Единых правил). При таких обстоятельствах, довод ответчика об отсутствии в товаре существенного недостатка противоречит установленным по делу обстоятельствам, доказательств обратного не представлено». На основании изложенного, а также иных обстоятельств дела судебная коллегия определила: Решение Сызранского городского суда Самарской области от 3 февраля 2025 года оставить без изменения, апелляционную жалобу ООО «***» – без удовлетворения.

2. Результаты федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в отдельных секторах потребительского рынка

2.1. Розничная торговля

В 2025 году развитие законодательства в сфере защиты прав потребителей было ориентировано на усиление гарантий граждан в цифровой среде, пресечение недобросовестных практик навязывания дополнительных товаров и услуг, повышение прозрачности рыночных отношений, а также обеспечение доступности и достоверности информации о товарах, работах и услугах.

Одним из наиболее значимых изменений стало принятие Федерального закона от 7 апреля 2025 г. № 69-ФЗ «О внесении изменений в статью 16 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», основной целью которого является пресечение практики навязывания дополнительных платных услуг.

Федеральным законом от 24 июня 2025 г. № 168-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» Закон о защите прав потребителей дополнен статьей 10.1, предусматривающей, что информация, предназначенная для публичного ознакомления потребителей и не являющаяся рекламой, должна размещаться на русском языке как государственном языке Российской Федерации. В субъектах Российской Федерации, где это предусмотрено законодательством, такая информация может дополнительно размещаться на государственных языках республик и иных языках народов Российской Федерации. Закон вступает в силу с 1 марта 2026 года.

Федеральным законом от 15 октября 2025 г. № 376-ФЗ «О внесении изменения в статью 16.1 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» внесены изменения в статью 16.1 Закона о защите прав потребителей, направленные на решение проблемы так называемых «забытых подписок», при которых денежные средства списываются с банковской карты без дополнительного подтверждения операций потребителем. Указанные изменения вступили в силу с 1 марта 2026 года.

Федеральным законом от 28 декабря 2025 № 500-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», вступившим в силу с 1 февраля 2026 года, внесены изменения в отдельные статьи Закона о защите прав потребителей, в части уточнения порядка взыскания компенсационных выплат.

С 1 сентября 2025 г. вступили в силу положения Федерального закона от 7 июля 2025 г. № 194-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей», направленные на защиту прав пользователей мобильных приложений. Закон пресекает действия производителей технически сложных товаров и правообладателей операционных систем, препятствующие использованию российского единого магазина приложений и программ, установленных через него. В частности, запрещено ограничивать возможность установки программ с использованием единого магазина приложений, блокировать либо ограничивать функциональность обязательных предустановленных приложений, а также программ, установленных через единый магазин, включая функции поиска, обновления, настройки и получения уведомлений. Запрещается также ограничивать функциональность устройства в связи с использованием таких приложений, устанавливать дискриминационные условия ценообразования и ограничивать способы оплаты. Невыполнение указанных требований признается недостатком товара.

Федеральным законом от 31 июля 2025 г. № 284-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» урегулированы отдельные вопросы деятельности операторов сервисов рассрочки. В статью 16.1 Закона о защите прав потребителей внесены положения, запрещающие устанавливать различные цены на один и тот же вид товара (работы, услуги) в зависимости от использования потребителем сервиса рассрочки либо оплаты через определенный период времени. Исключение предусмотрено для участников эксперимента в соответствии с Федеральным законом от 4 августа 2023 года № 417-ФЗ «О проведении эксперимента по установлению специального регулирования в целях создания необходимых условий для осуществления деятельности по партнерскому финансированию в отдельных субъектах Российской Федерации и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации». Закон вступил в силу с 1 апреля 2026 года.

Учитывая современные тенденции развития рынка и в целях повышения прозрачности цифровой торговли, существенное внимание в 2025 году было уделено регулированию деятельности маркетплейсов.

Так, 31 июля 2025 г. принят Федеральный закон № 289-ФЗ «Об отдельных вопросах регулирования платформенной экономики в Российской Федерации», вступающий в силу с 1 октября 2026 года. Закон определяет ключевые понятия платформенной экономики, устанавливает принципы правового регулирования отношений между пользователями цифровых платформ, а также закрепляет обязанности операторов платформ. Основной целью закона является повышение уровня защиты прав потребителей и формирование прозрачных правил функционирования цифрового рынка.

В развитие указанных положений принят Федеральный закон от 31 июля 2025 г. № 290-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», которым Закон о защите прав потребителей дополнен нормами, предусматривающими возможность предъявления требований к продавцу на посреднической цифровой платформе при обнаружении недостатков товара либо недостатков выполненной работы (оказанной услуги), приобретенных с использованием такой платформы. Закон вступает в силу с 1 октября 2026 года.

Федеральными законами от 8 августа 2024 г. № 304-ФЗ «О запрете продажи безалкогольных тонизирующих напитков (в том числе энергетических) несовершеннолетним и о внесении изменения в статью 44 Федерального закона «Об общих принципах организации публичной власти в субъектах Российской Федерации» и от 30 ноября 2024 г. № 438-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», установлен запрет продажи несовершеннолетним безалкогольных тонизирующих напитков, включая энергетические, а также товаров для личных и бытовых нужд, содержащих сжиженные углеводородные газы (бытовых зажигалок, газовых баллонов и аналогичной продукции).

Кроме того, постановлением Правительства Российской Федерации от 15 октября 2025 г. № 1605 внесены изменения в Положение о федеральном государственном контроле (надзоре) в области защиты прав потребителей, утвержденное постановлением Правительства Российской Федерации от 25 июня 2021 г. № 1005, в том числе в части включения в предмет контроля отдельных требований технического регламента Евразийского экономического союза «О безопасности мяса птицы и продукции его переработки» (ТР ЕАЭС 051/2021).

Таким образом, законодательные изменения 2025 года, принятые в том числе при непосредственном участии Роспотребнадзора, свидетельствуют о переходе к более современному и комплексному регулированию потребительского рынка. Приоритетами стали защита граждан в цифровой среде, повышение прозрачности отношений между

бизнесом и потребителем, пресечение скрытых платежей, обеспечение добросовестной практики на потребительском рынке.

В 2025 году российский рынок розничной торговли продемонстрировал устойчивость, несмотря на сложную макроэкономическую конъюнктуру и сохраняющееся инфляционное давление.

Базовый индекс потребительских цен (БИПЦ), исключая сезонные и административные колебания, составил 105,4 % с начала года (в 2024 году – 108,9 %).

В декабре 2025 года: цены на продовольственные товары выросли на 0,4 % (в декабре 2024 года – на 2,6 %), на непродовольственные товары – на 0,3 % (в декабре 2024 года – на 0,8 %).

Такая динамика способствовала сохранению реальной покупательной способности граждан, особенно в социально уязвимых группах.

Потребительский спрос оставался стабильным. Оборот розничной торговли в 2025 году вырос на 2,6 % и достиг 61,315 трлн руб. В декабре темпы роста ускорились до 3,9 % в годовом выражении, что указывает на оживление покупательской активности в конце года (рис. 2.1.1)⁷.

Общая потребительская активность (включая торговлю, общественное питание и услуги) увеличилась на 2,9 %, что соответствует прогнозным оценкам и свидетельствует о сохранении доверия населения к рынку⁸.

Динамика оборота розничной торговли¹⁾

в % к среднемесячному значению 2023 года



1) Оценки данных с исключением сезонного и календарного факторов осуществлены с использованием программы "JDemetra+". При поступлении новых данных статистических наблюдений динамика может быть уточнена.

Рис. 2.1.1. Динамика оборота розничной торговли (по данным Росстата)

Структура рынка продолжает смещаться в сторону организованной торговли: на долю торговых организаций и индивидуальных предпринимателей, работающих вне рынков, пришлось 96,7 % всего оборота.

В 2025 г. в структуре оборота розничной торговли удельный вес пищевых продуктов, включая напитки, и табачные изделия составил 48,3 %, непродовольственных товаров – 51,7 % (в 2024 г. – 47,3 % и 52,7 % соответственно), в декабре 2025 г. – 48,6 % и 51,4 % (в декабре 2024 г. – 48,8 % и 51,2 % соответственно) (рис. 2.1.2).

⁷ https://rosstat.gov.ru/storage/mediabank/DOKLAD_2025.htm

⁸ https://www.economy.gov.ru/material/file/download/021bb908e9cb3b7fd5d6481b0cef1cfb/o_tekushchey_situacii_v_rossiyskoy_ekonomike_itogi_2025_goda.pdf

Продажи пищевых продуктов показали рост на 2,2 % до 29,6 трлн руб., а непродовольственных товаров – на 3,1 % до 31,7 трлн руб.

В декабре 2025 года среди продовольственных товаров наибольшим спросом пользовались рыба и морепродукты, продажи которых выросли на 57 % по сравнению с ноябрем. Также заметно увеличились продажи свежих фруктов (+37 %), кондитерских изделий (+32 %) и свежих овощей (+28 %). Снижения продаж не отмечено ни в одной из товарных групп.

**Динамика оборота розничной торговли
пищевыми продуктами, включая напитки, и табачными изделиями,
непродовольственными товарами
в % к среднемесячному значению 2022 года**



Рис. 2.1.2. Динамика оборота розничной торговли пищевыми продуктами, включая напитки, и табачными изделиями, непродовольственными товарами

Среди непродовольственных товаров в декабре лидировали телевизоры (+55,5 %), мобильные телефоны (+44 %) и компьютеры (+36,8 %). При этом наблюдалось снижение спроса на строительные материалы (–6 %), обувь (–3,8 %) и легковые автомобили (–3,3 %)⁹.

В разрезе федеральных округов Российской Федерации наибольшее значение в денежном выражении составляет оборот розничной торговли в Центральном, Приволжском и Южном федеральных округах. Наименьшее значение зафиксировано в Дальневосточном и Северо-Кавказском федеральных округах. При этом наибольшая динамика роста объема розничной торговли при сравнении показателей 2025 к 2024 году отмечена в Дальневосточном федеральном округе (105,0 %), наименьшая – в Северо-западном (102,0 %) и Центральном (101,6 %) федеральных округах (табл. 2.1.1)¹⁰.

⁹ https://new-retail.ru/novosti/retail/godovoy_rost_oborota_roznichnoy_torgovli_snizilsya_bolee_chem_vdvoe/

¹⁰ https://rosstat.gov.ru/storage/mediabank/Pril_Dok_12-2025.htm

Таблица 2.1.1

**Оборот розничной торговли (млн руб.) в 2025 году в процентах (%)
к 2024 году в разрезе федеральных округов**

Регион	Оборот розничной торговли в 2025 году, млн руб.	2025 г./2024 г., %
Центральный федеральный округ	19 556 805,6	101,6
Северо-Западный федеральный округ	6 452 150,1	102,0
Южный федеральный округ	7 188 580,4	103,6
Северо-Кавказский федеральный округ	3 093 640,9	103,5
Приволжский федеральный округ	10 771 660,8	103,4
Уральский федеральный округ	4 982 691,6	103,0
Сибирский федеральный округ	5 775 790,8	103,5
Дальневосточный федеральный округ	3 493 656,3	105,0

Характерной чертой 2025 года стало сокращение доли традиционных гипермаркетов и супермаркетов до 21 %¹¹. Потребители все чаще отдают предпочтение быстрой покупке в ближайшем магазине или заказу через онлайн-сервисы доставки (e-grocery).

Снижение количества крупноформатных объектов продуктовых ритейлеров связано с изменением потребительских привычек.

Российские покупатели все чаще отдают предпочтение более удобным и компактным магазинам в шаговой доступности от дома с самым необходимым ассортиментом и онлайн-доставке продуктов на дом.

Наиболее заметно растет число компактных магазинов, по сравнению с 2024 годом количество небольших магазинов выросло на 15 %. Общая площадь торговых точек сократилась примерно на 1 % (рис. 2.1.3).



Рис. 2.1.3. Структура торговых площадей за 2017–2025 годы

Согласно данным Потребительской панели РОМИР, среднестатистическая российская семья в 2025 году в среднем ежемесячно тратила на продукты питания и товары повседневного спроса 42 455 руб. (рост к 2024 году +10,6 % или 4072 руб.). Средний чек за месяц составил 965 руб. В 2024 году этот показатель был равен 882 руб. Год к году рост месячного среднего чека составил +9,4 % (или 83 руб.) (рис. 2.1.4)¹².

¹¹ <https://www.kommersant.ru/doc/8139870>

¹² <https://romir.ru/feed/ezhemesiachnye-traty-rossiiskikh-domokhoziaistv-v-2025-godu>



Источник: Потребительская панель РОМИР (40 000 потребителей из 15 000 домохозяйств в более чем 400 городах и населенных пунктах городской и сельской России), декабрь 2025 г.
Динамика средних ежемесячных расходов показывает траты российских домохозяйств на покупки продовольственных (продукты питания) и непродовольственных товаров повседневного спроса.

Рис. 2.1.4. Динамика средних ежемесячных расходов (по данным РОМИР)

По данным аналитиков «Контур.Маркета», за год средняя стоимость продуктовой корзины в 2025 году увеличилась на 9 % по сравнению с тем же периодом 2024 года.¹³

Вместе с тем, как указывает Потребительская панель РОМИР, индекс потребительской уверенности, представляющий собой результат исследования методом опроса на базе репрезентативной выборки из 1200 человек и отражающий баланс мнений участников Потребительской панели РОМИР, строящийся на двух ключевых параметрах: оценка текущих условий – разница между «оптимистами» и «пессимистами»; ожидания от будущего – разница между теми, кто считает, что экономика «становится лучше», и теми, кто видит «ухудшение», в 2025 году остается в «зеленой зоне» (рис. 2.1.5).

При этом экономия становится новой нормой для потребителей. Потребители ищут оптимальные решения, а рынок адаптируется к этим изменениям¹⁴.



Источник: выборка 1200 человек на базе Потребительской панели РОМИР, декабрь 2025 года.
Индекс потребительской уверенности представляет собой нормированный процент людей, оценивающих текущие экономические условия («оптимисты» минус «пессимисты»), плюс процент людей, утверждающих, что экономика («становится лучше» минус «ухудшается»).

Рис. 2.1.5. Индекс потребительской уверенности, 2025 г. (по данным РОМИР)

¹³ https://kontur.ru/press/news/81732-izmenilis_ceny_i_spros_na_produkty

¹⁴ <https://romir.ru/feed/iii-indeks-potrebitelskoi-uverenosti-itogi-2025-goda>

В 2025 году в управления Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации поступило 208 361 обращение по различным вопросам, касающимся соблюдения требований законодательства о защите прав потребителей в сфере розничной торговли, что на 0,4 % выше уровня 2024 года (207 526).

Показатели динамики числа обращений с соответствующими жалобами, поступивших в Роспотребнадзор и его территориальные органы с 2017 по 2025 год, приведены на рис. 2.1.6.

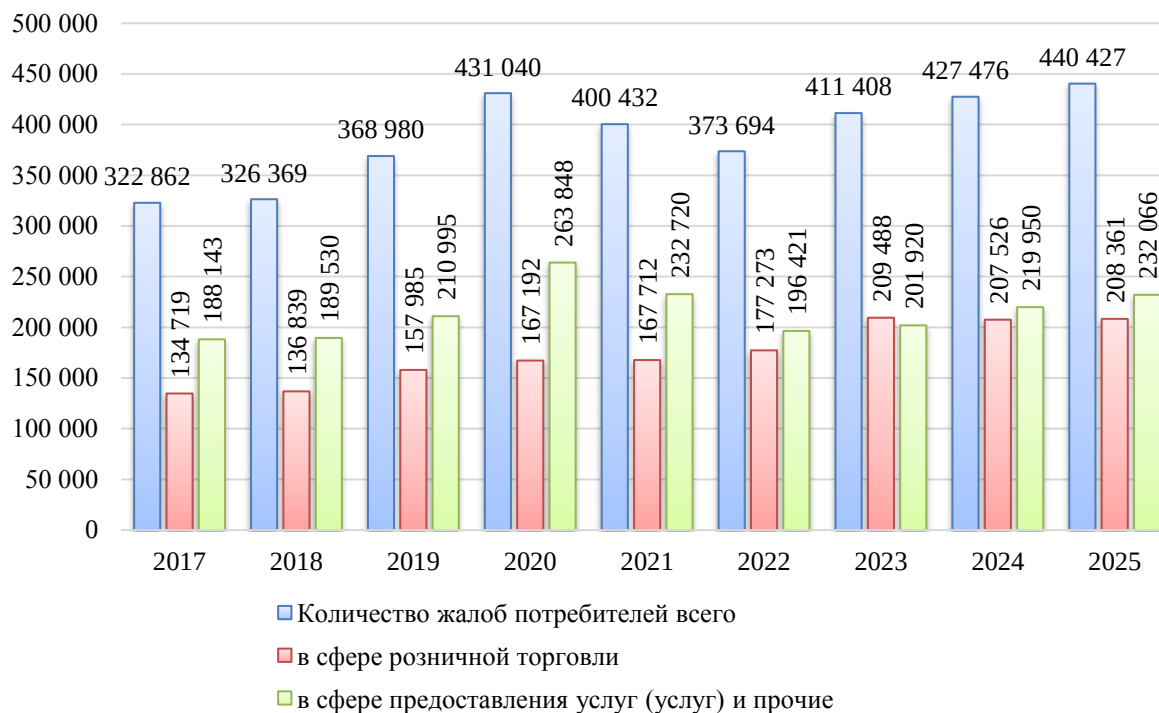


Рис. 2.1.6. Динамика числа обращений с соответствующими жалобами, поступивших в Роспотребнадзор и его территориальные органы с 2017 по 2025 г.

Структура и динамика обращений по различным вопросам нарушения потребительских прав граждан, поступивших в территориальные органы Роспотребнадзора за указанный период, представлена в табл. 2.1.2.

Таблица 2.1.2

Структура и динамика обращений граждан по вопросам нарушения их прав в сфере розничной торговли

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Поступило обращений по вопросам нарушения прав потребителей, всего	322 862	326 369	368 980	431 040	400 432	373 694	411 408	427 476	440 427
В том числе по вопросам розничной торговли	134 719	136 839	157 985	167 192	167 712	177 273	209 488	207 526	208 361
Из них:									
– продовольственными товарами	30 677	31 420	39 017	43 725	46 288	53 250	61 532	62 047	45 499

Продолжение табл. 2.1.2

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
– недовольствеными товарами	104 042	105 419	118 968	123 467	121 424	124 023	147 956	145 479	162 862
Из них:									
– на продажу товаров дистанционным способом	11 649	16 174	24 624	37 534	37 424	48 135	69 25	66 379	76 489
– на продажу товаров по образцам	9349	8783	12 881	13 488	13 486	10 374	9813	9429	7170

Удельный вес обращений в связи с нарушениями в сфере торговли уменьшился по сравнению с уровнем 2024 года (48,5 %) и составил 47,3 % от общего количества поступивших обращений по вопросам нарушения прав потребителей.

Применительно к сегменту розничной торговли в 2025 году в большинстве случаев (78,2 %), как и в предыдущие годы, жалобы касались обстоятельств приобретения недовольственных товаров (показатели динамики обращений с жалобами на продовольственные и недовольственные товары за период с 2017 по 2025 г. приведены на рис. 2.1.7).

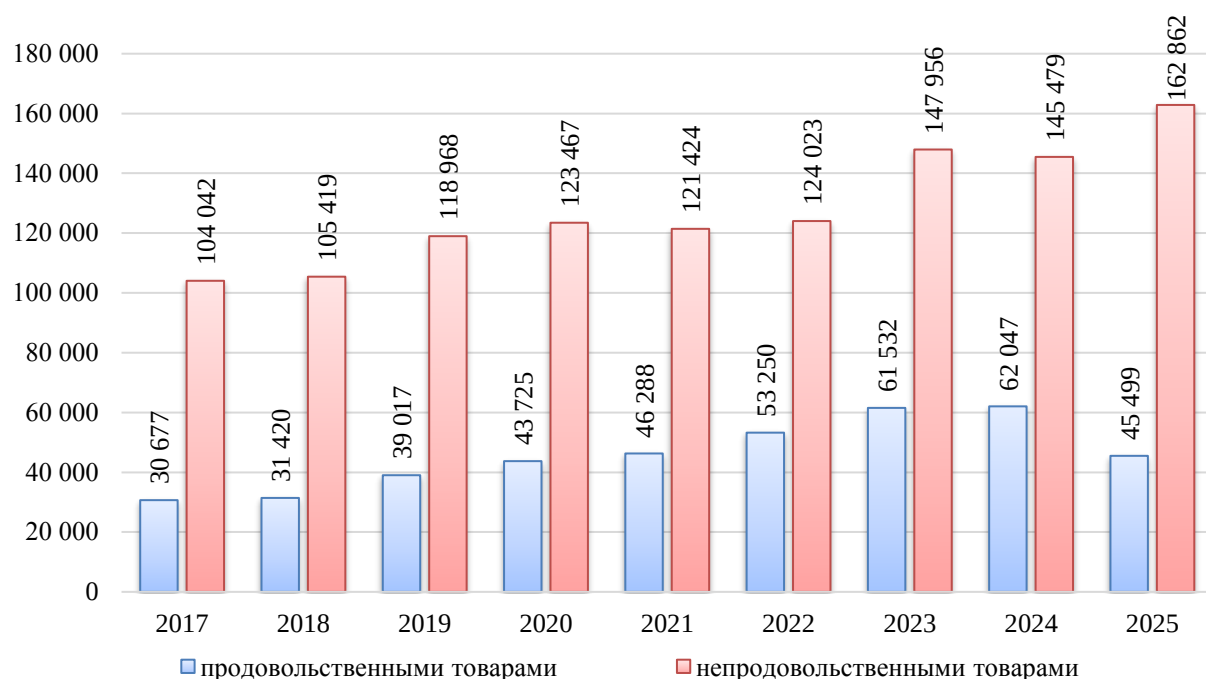


Рис. 2.1.7. Показатели динамики обращений с жалобами на продовольственные и недовольственные товары с 2017 по 2025 г.

От общего числа обращений в сфере розничной торговли 36,7 % были связаны с дистанционным способом продажи товаров (в 2024 году – 32,0 %), 3,4 % – с продажей товаров по образцам (в 2024 году – 4,5 %).

В общем объеме всех полученных в 2025 году обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере розничной торговли (208 361 обращение) доля обращений, поступивших непосредственно от граждан (179 099 обращений), составила 86,0 %, из которых 15 500 устных (8,7 % от обращений граждан) и 163 599 письменных (91,3 % от обращений граждан).

От органов государственной власти и местного самоуправления поступило 26 524 обращений или 12,7 % от общего числа обращений в сфере розничной торговли (в 2024 году – 12,7 % или 26 336 обращений).

Анализ обращений показал, что в 5396 заявлениях (в 2024 году – 6648 заявлений), касающихся сферы розничной торговли, содержалась информация о причинении вреда жизни, здоровью или имуществу потребителей, в том числе вследствие приобретения продовольственных товаров ненадлежащего качества, – 840 или 15,6 % (в 2024 году – 897; 13,5 %).

Из 208 361 поступившего в территориальные органы Роспотребнадзора обращения по вопросам защиты прав потребителей в сфере розничной торговли рассмотрено 96,1 % – 200 273 обращения (в 2024 году – 96,5 %). При этом количество соответствующих разъяснений (164 169 единиц) по вопросам, затронутым потребителями в обращениях, уменьшилось по сравнению с 2024 годом и составило 82,0 % против 87,6 % (в 2024 г. – 175 420 единиц).

Следует отметить, что в 2025 году из числа рассмотренных обращений по вопросам нарушения прав потребителей в сфере розничной торговли 7,3 % направлено на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией (14 660 обращений); 6,7 % стали основанием для проведения контрольных (надзорных) мероприятий (13 455 обращений); 0,15 % обращений стали основаниям для проведения административных расследований (299 обращений) (табл. 2.1.3).

Таблица 2.1.3

Структура рассмотрения обращений по вопросам розничной торговли, поступивших в территориальные органы Роспотребнадзора в 2017–2025 гг., абс.

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Всего рассмотрено обращений в сфере розничной торговли	100 732	106 652	102 453	121 613	161 134	177 273	199 000	200 283	200 273
С проведением КНМ	4324	3712	4209	1411	2400	2239	9277	7664	13 455
С проведением административного расследования	4085	3835	3413	3737	4269	806	21	29	299



Рис. 2.1.8. Структура рассмотрения обращений по вопросам розничной торговли, поступивших в территориальные органы Роспотребнадзора в 2016–2025 гг., абс.

Результаты анализа рассмотрения обращений показали, что за период с 2016 по 2025 год отмечается рост жалоб потребителей в сфере розничной торговли. В несколько раз увеличилось число жалоб при продаже товаров дистанционным способом.

Прежде всего это связано с тем, что граждане стали больше изучать вопросы, связанные с защитой своих прав, а также с ростом количества сделок между онлайн-продавцами и потребителями.

В структуре рассмотрения обращений граждан по вопросам розничной торговли за период с 2017 по 2025 год увеличилось число обращений с проведением контрольных (надзорных) мероприятий. Вместе с тем фиксируется спад обращений, при рассмотрении которых принято решение о возбуждении дела об административном правонарушении и проведении административного расследования.

При этом анализ показателей 2024–2025 годов демонстрирует, что в 2025 году количество контрольных (надзорных) мероприятий в сравнении с предыдущим годом увеличилось в 2 раза, количество административных расследований – в 10 раз. В большинстве случаев этому способствовали изменения, внесенные в Федеральный закон от 31 июля 2020 г. № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» в части расширения перечня оснований для проведения контрольных (надзорных) мероприятий.

С учетом указанных изменений, основаниями для проведения контрольных (надзорных) мероприятий в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей является:

- наличие сведений, полученных по результатам выездного обследования, о несоблюдении продавцами и владельцами агрегатора информации о товарах (услугах) обязательных требований к маркировке товаров средствами идентификации, к передаче информации в государственную информационную систему мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в рамках розничной реализации продукции, а также несоблюдении обязательных требований, предусмотренных статьей 20 Федерального закона от 23 февраля 2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции»);

- наличие сведений об осуществлении деятельности без уведомления о начале осуществления предпринимательской деятельности, установленного частью 1 статьи 8 Федерального закона от 26 декабря 2008 г. № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля», в случае, если представление такого уведомления является обязательным, или без предоставления в государственную информационную систему мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, сведений, необходимых для регистрации в указанной информационной системе (Федеральный закон от 28 декабря 2024 г. № 540-ФЗ).

Расширение оснований для проведения контрольных (надзорных) мероприятий позволило более действенно и всесторонне вести контроль в сфере розничной торговли, что способствует повышению уровня правовой защищенности потребителей.

По результатам проведенных контрольных (надзорных) мероприятий и административных расследований в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей по фактам выявленных нарушений в сфере розничной торговли должностными лицами Роспотребнадзора в 2025 году составлено 1419 протоколов об административном правонарушении (в 2024 году – 402 протокола).

Кроме того, субъектам предпринимательской деятельности выдано 32 714 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований (69,9 % от общего числа выданных предостережений по признакам нарушения прав потребителей).

При этом около 50 % предостережений (15 739) по результатам рассмотрения обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере розничной торговли в 2025 году объявлено в 8 субъектах Российской Федерации: г. Москва – 4518 (13,8 %), Московская область – 2184 (6,7 %), Ленинградская область – 2142 (6,6 %), г. Санкт-Петербург – 1797 (5,5 %), Республика Башкортостан – 1536 (4,7 %), Красноярский край – 1340 (4,1 %), Республика Татарстан – 1192 (3,6 %), Нижегородская область – 1030 (3,2 %).

Наряду с этим подано 2202 иска по фактам нарушений, выявленных в результате рассмотрения обращений по вопросам розничной торговли, что составило 51,2 % (в 2024 году – 48,7 %) от общего количества поданных исков по результатам рассмотрения обращений по вопросам нарушения прав потребителей.

8 материалов по фактам нарушений, выявленных в результате рассмотрения обращений, направлены для возбуждения уголовных дел (в 2024 году – 14), что составило 50,0 % от общего количества материалов, направленных для возбуждения уголовных дел в правоохранительные органы.

Реализация в 2025 году (с учетом особенностей, привнесенных Законом № 248-ФЗ) административных полномочий территориальных органов Роспотребнадзора, связанных с проведением контрольных (надзорных), а также профилактических мероприятий в сфере розничной торговли, характеризуется следующими данными.

Количество контрольных (надзорных) мероприятий в сфере розничной торговли при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в 2025 году (по сравнению с 2024 годом) увеличилось на 24,3 %.

В 2025 году территориальными органами Роспотребнадзора проведено 157 162 (против 126 464 в 2024 году) контрольных (надзорных) мероприятия в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих розничную продажу товаров, из которых только 19 366 или 12,3 % потребовали взаимодействия с контролируемым лицом.

Так, в 2025 году проведены следующие контрольные (надзорные) мероприятия с взаимодействием с контролируемым лицом:

- инспекционный визит – 4374 (22,6 % от общего количества контрольных (надзорных) мероприятий с взаимодействием с контролируемым лицом);
- контрольная закупка – 11 099 (57,3 % от общего количества контрольных (надзорных) мероприятий с взаимодействием с контролируемым лицом);
- мониторинговая закупка – 801 (4,1 % от общего количества контрольных (надзорных) мероприятий с взаимодействием с контролируемым лицом);
- выборочный контроль – 439 (2,3 % от общего количества контрольных (надзорных) мероприятий с взаимодействием с контролируемым лицом);
- выездная проверка – 953 (4,9 % от общего количества контрольных (надзорных) мероприятий с взаимодействием с контролируемым лицом);
- документарная проверка – 1698 (8,8 % от общего количества контрольных (надзорных) мероприятий с взаимодействием с контролируемым лицом);
- рейдовый осмотр – 2 контрольных (надзорных) мероприятия.

Большая часть мероприятий (137 796 или 87,7 %) проведена в розничной торговле без взаимодействия с контролируемыми лицами. Структурно (в абсолютных и относительных показателях) мероприятия без взаимодействия выглядят следующим образом:

- наблюдение за соблюдением обязательных требований – 104 881 (76,1 % от общего количества контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия);

– выездное обследование – 32 915 (23,9 % от общего количества контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия).

Из общего количества контрольных (надзорных) мероприятий в 80,8 % (в 2024 году – 73,0 %) выявлены нарушения обязательных требований законодательства (табл. 2.1.4).

В 2025 году на 1 контрольное (надзорное) мероприятие с выявленными нарушениями приходилось 3,0 нарушения (в 2024 году – 2,4 нарушения).

Таблица 2.1.4

Динамика проведенных контрольных (надзорных) мероприятий и структура выявленных нарушений в сфере розничной торговли

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Общее число КНМ в сфере розничной торговли	52 991	34 379	76 322	11 637	7026	20 200	77 365	126 464	157 162
Число КНМ по результатам которых были выявлены нарушения	36 230	22 989	46 317	5045	4435	8905	52 459	92 359	126 998
Выявлено нарушений в сфере розничной торговли	155 526	110 479	187 803	30 658	23 717	22 087	408 587	230 284	384 028
– положений Закона «О защите прав потребителей»	76 549	51 468	100 954	13 900	10 171	7436	31 272	50 234	88 141
– законодательства о техническом регулировании	9488	9604	8173	3049	5495	2012	13 998	17 404	23 304

Из общего числа нарушений (384 028 единиц), выявленных в 2025 году, нарушения непосредственно положений Закона «О защите прав потребителей» составили 23,0 % (в 2024 году – 21,8 %), основной объем которых как в абсолютных, так и в относительных показателях был связан с несоблюдением права потребителей на информацию (табл. 2.1.5).

Анализ динамики проведенных КНМ показывает, что за период с 2017 года по 2025 год количество КНМ увеличилось почти в три раза. За 2025 год в 80 % проведенных КНМ были выявлены нарушения. Отмечается повышение эффективности контроля и надзора по защите прав потребителей в сфере розничной торговли.

Таблица 2.1.5

Структура выявленных нарушений в сфере розничной торговли в разрезе статей Закона «О защите прав потребителей»

Выявлено нарушений Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Всего, в том числе по статьям:	76 549	51 468	100 954	13 900	10 171	7436	31 272	50 234	88 141
– статья 4 (качество товара)	6874	4682	8102	970	877	391	3051	14 747	25 847

Продолжение табл. 2.1.5

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
– статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	3067	1873	3381	356	328	140	516	849	6581
– статья 7 (безопасность товара)	5716	4179	5248	1076	648	197	815	3946	6023
– статьи 8–10, 12 (информация о товаре, продавце, изготовителе)	47 255	30 722	66 242	9082	5953	5390	21 352	22 488	35 615
– статья 11 (режим работы продавца)	1768	1445	2941	250	324	107	387	325	214
– статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	1279	1339	1679	336	402	224	1918	2297	3418
Другие нарушения Закона	10 590	7228	13 361	1830	1639	987	3233	4171	10 443

Нарушения требований в сфере розничной торговли статей 8–10, 12 Закона «О защите прав потребителей» составили 40,4 % (в 2024 году – 44,8 %) от общего их числа, качество товара (статья 4) – 29,3 % (в 2024 году – 29,4 %), недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей (статья 16), – 3,9 % (в 2024 году – 4,6 %).

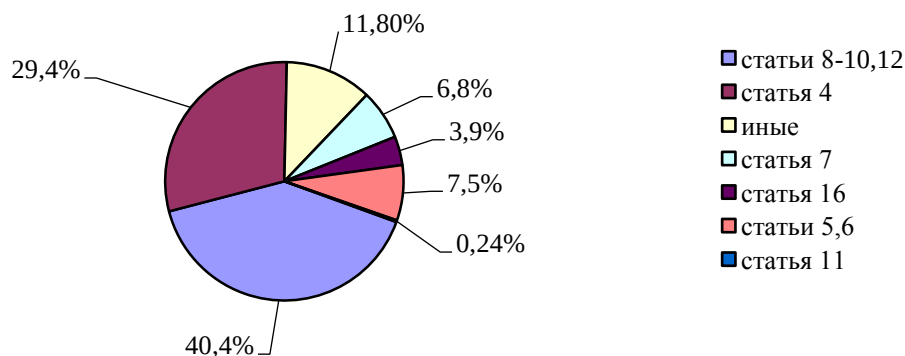


Рис. 2.1.9. Структура выявленных в торговле нарушений Закона «О защите прав потребителей» в 2025 году

Роспотребнадзор реализует свои полномочия в связи с нарушением прав потребителя, привлекая хозяйствующего субъекта к административной ответственности.

Так, в **Управление Роспотребнадзора по Алтайскому краю** поступило обращение потребителя в отношении индивидуального предпринимателя*** по вопросу наличия в сертификате условий, согласно которым денежные средства, уплаченные за подарочный сертификат, возврату не подлежат.

Постановлением Управления по делу об административном правонарушении индивидуальный предприниматель*** признан виновным в совершении правонарушения, ответственность за которое предусмотрена частью 2 статьи 14.8 КоАП.

Одним из наиболее распространенных случаев нарушения прав потребителей в 2025 году является обман потребителя путем обсчета.

Территориальными управлениями Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации за 2025 год вынесено 204 постановления по делу об административном правонарушении, ответственность за которое предусмотрена частью 1 статьи 14.7 КоАП РФ.

Так, в **Управление Роспотребнадзора по Архангельской области** поступило обращение потребителя, содержащее сведения о нарушении его прав. Потребитель в организации торговли ООО*** приобрела тушь для ресниц Lash Paradise Loreal Paris по цене, отличной от цены, указанной на ценнике. О несоответствии цены потребитель узнала только после выдачи кассового чека. Разница в цене составила 247 руб.

Постановлением по делу об административном правонарушении Управления ООО*** признано виновным в совершении правонарушения, ответственность за которое предусмотрена частью 1 статьи 14.7 КоАП РФ, назначено наказание в виде административного штрафа в размере 20 000 руб.

Кроме этого, в 2025 году при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в сфере розничной торговли было выявлено 23 304 нарушения требований технических регламентов и подлежащих применению до вступления в силу технических регламентов требований к объектам технического регулирования, в том числе на долю продовольственных товаров пришлось 63,6 % (в 2024 году – 53,4 %) таких нарушений (14 812).

Должностными лицами управлений Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации при проведении 881 контрольного (надзорного) мероприятия в сфере розничной торговли было выявлено 13 511 случаев причинения вреда, в т. ч. 12 691 случай причинения вреда имуществу потребителей, 771 случай причинения вреда жизни и здоровью потребителей и 49 случаев причинения вреда окружающей среде (табл. 2.1.6).

Таблица 2.1.6

Сведения о выявленных случаях причинения вреда жизни и здоровью потребителей, причинения вреда имуществу потребителей в сфере розничной торговли

Выявлено случаев причинения вреда	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Выявлено случаев причинения вреда жизни и здоровью потребителей:	12	32	109	35	37	1187	352	854	771
– использованием товаров, имеющих недостатки	1	2	13	5	3	1109	154	88	83
– приобретением, использованием опасных товаров	5	1	10	17	2	–	10	84	65
– предоставлением потребителю неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах	6	29	86	13	26	78	163	564	613
Выявлено случаев причинения вреда имуществу, всего в т. ч. вызванных:	6044	4591	10 781	3244	6848	9439	10 916	13 318	12 691
– использованием товаров, имеющих недостатки	489	915	3831	852	2638	6567	6980	7613	6845

Продолжение табл. 2.1.6

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
– приобретением, использованием опасных товаров	930	520	900	253	306	28	86	53	48
– предоставлением потребителю неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах	4625	3053	6050	2137	3822	2811	3620	5155	5629
Оценка вреда, причиненного имуществу потребителей, в стоимостном выражении, тыс. руб.	272 803	90 589	753 035	105 461	218 739	1 100 789	495 430	556 551	573 977

Всего по фактам нарушений, выявленных по результатам контрольных (надзорных) мероприятий в сфере розничной торговли, юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям в 2025 году было выдано 11 719 предписаний (в 2024 году – 11 605 предписаний).

По результатам рассмотрения возбужденных дел об административных правонарушениях в сфере розничной торговли вынесено 24 940 постановлений о назначении административного наказания, что в 1,4 раза больше, чем в 2024 году (17 540).

В 2025 году вынесено 12 670 постановлений о наложении штрафов на общую сумму 164 806,8 тыс. руб., на их долю пришлось 50,8 % от общего количества вынесенных постановлений в сфере розничной торговли.

В 2025 году территориальными органами Роспотребнадзора проведено 353 374 профилактических мероприятия, направленных на предупреждение нарушений обязательных требований законодательства о защите прав потребителей в сфере розничной торговли, что в 1,3 раза больше, чем в 2024 году (263 429).

Профилактические мероприятия проводились в виде информирования – 91 075 (25,8 %), консультирования – 114 302 (32,3 %), объявления предостережения – 131 553 (37,2 %), организации профилактических визитов – 4308 (1,2 %), самообследования – 12 136 (3,4 %).

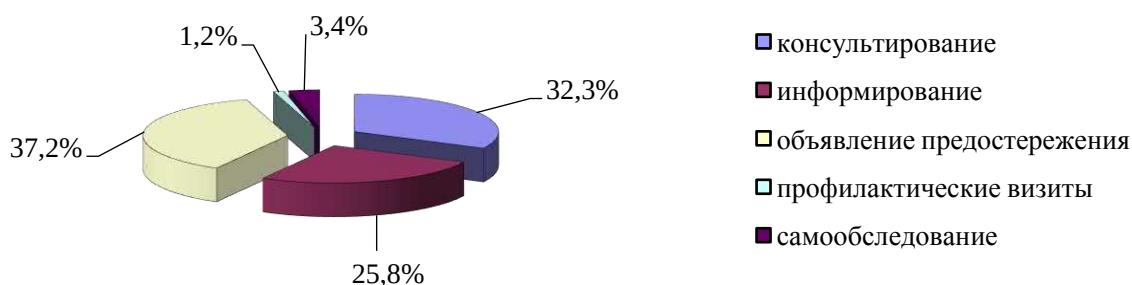


Рис. 2.1.10. Структура профилактических мероприятий в сфере розничной торговли в 2025 году

В 2025 году по вопросам, касающимся сферы розничных продаж, специалистами территориальных органов Роспотребнадзора проведено 114 302 консультации (в устном и письменном виде), что в 1,6 раз больше, чем в 2024 году (71 003), 45,0 % из которых касались продажи продовольственных товаров. Данный вид профилактики применялся в рамках организованных профилактических визитов, в ходе проведения разного рода обучающих мероприятий, при проведении тематических совещаний, семинаров,

круглых столов, «Дней открытых дверей для предпринимателей», при личном общении и посредством организации видео-конференц-связи, в МФЦ и торговых центрах. Осуществлялась консультационная и правовая помощь потребителям и в рамках горячих линий Роспотребнадзора (в том числе тематических), через виртуальную приемную ГИР ЗПП, а также общественные приемные Роспотребнадзора.

Количество профилактических визитов, проведенных территориальными органами Роспотребнадзора в сфере розничной торговли, составило 4308, 2987 из которых – в торговых организациях по реализации продовольственных товаров, а 1286 – непродовольственных товаров. В ходе профилактических визитов контролируемые лица проинформированы об обязательных требованиях в области защиты прав потребителей, предъявляемых к их деятельности (табл. 2.1.7).

Таблица 2.1.7

**Количество профилактических визитов, проведенных территориальными органами
Роспотребнадзора в сфере розничной торговли**

№ п/п	Субъекты РФ	Количество профилактических визитов	Доля от общего показателя по России, %
Всего по Российской Федерации		4308	100
Средний показатель по РФ – 51 профилактический визит			
1	Красноярский край	778	18
2	Ханты-Мансийский автономный округ	304	7,1
3	Приморский край	267	6,2
4	Оренбургская область	265	6,2
5	Алтайский край	219	5,1
6	Республика Крым	187	4,3
7	Кемеровская область-Кузбасс	150	3,5
8	Рязанская область	130	3,0
9	Республика Бурятия	129	3,0
10	Московская область	124	2,9

Территориальными органами Роспотребнадзора в 2025 году контролируемым лицам, занятым в сфере розничной торговли, объявлено 131 553 предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований (в 2024 году – 111 626), 58,4 % (76 800) из которых приходится на торговлю продовольственными товарами. Почти 25 % (32 714) от общего числа выданных розничной торговле предостережений объявлено Роспотребнадзором по результатам рассмотрения обращений потребителей.

В свою очередь, в целях добровольного определения уровня соблюдения обязательных требований в сфере розничной торговли контролируемые лицами пройдено 12 136 самообследований.

Несмотря на то, что объявление предостережения не сопряжено с требованием об обязательном предоставлении в Роспотребнадзор сведений и документов, контролируемые лица в ответ на предостережение все чаще добровольно информируют о предпринятых ими мерах по выявлению причин, повлекших отклонения в деятельности, и их устранении.

Так, **Управлением Роспотребнадзора по Архангельской области** на основании обращения гражданина об отказе в возврате денежных средств за подарочный сертификат при реализации парфюмерно-косметической продукции в адрес ООО *** объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

Рассмотрев указанное предостережение, продавец вернул потребителю денежные средства за сертификат.

Управлением Роспотребнадзора по Красноярскому краю объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований ООО*** в связи с продажей товара (ювелирного изделия) по цене, не соответствующей цене, указанной на ценнике (взимание платы за ювелирное изделие, которое по условиям акции должно быть получено бесплатно). По результатам объявленного предостережения продавец вернул денежные средства потребителю.

В адрес **Управления Роспотребнадзора по республике Татарстан** поступило обращение потребителя с жалобой на действия продавца, реализующего хозтовары. Согласно обращению, в процессе эксплуатации чайника из нержавеющей стали были обнаружены недостатки, не оговоренные продавцом. Потребитель обратился к продавцу с письменной претензией с требованием возврата денежных средств, но продавец ответил отказом. Управлением контролируемому лицу объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований. Получив предостережение, продавец удовлетворил требования потребителя, вернул денежные средства в полном объеме, о чем известил Управление.

Управлением Роспотребнадзора по Красноярскому краю объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований индивидуальному предпринимателю*** в связи с реализацией продукции (гель для душа), на которой содержалась информация, запрещенная для распространения среди детей (нецензурная брань). По результатам объявленного предостережения индивидуальный предприниматель *** уведомил о снятии продукции с реализации.

При рассмотрении обращения потребителя в отношении продавца ООО*** о неисполнении обязанности передать потребителю предварительно оплаченный товар в установленный договором срок, Управлением Роспотребнадзора по Красноярскому краю проведено информирование продавца. По результатам информирования потребитель уведомил Управление о возврате ему суммы предварительной оплаты товара в полном объеме.

В адрес **Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю** поступило обращение потребителя в отношении ООО*** в связи с приобретением кухонного гарнитура ненадлежащего качества. Управлением проведено информирование продавца, по результатам которого товар с недостатком был заменен на аналогичный.

Управлением Роспотребнадзора по Красноярскому краю объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований ООО*** по факту взвешивания сосисок с упаковкой. По результатам объявленного предостережения продавец уведомил о возврате потребителю денежных средств, составляющих разницу при взвешивании.

В целях реализации полномочий по судебной защите прав потребителей в 2025 году территориальными органами Роспотребнадзора подано 7077 исков в защиту прав потребителей, что на 10,7 % меньше, чем в 2024 году (7922 иска), из них 5581 (в 2024 году – 6199) – иски в защиту неопределенного круга потребителей, 1490 (в 2024 году – 1699) – иски в защиту конкретных потребителей и 6 (в 2024 году – 24) – иски в защиту группы потребителей.

По результатам рассмотрения судами 5493 исков 5380 исков (97,9 %) удовлетворены, из них в отношении неопределенного круга потребителей удовлетворено 98,4 % исков (рассмотрено 4326, удовлетворено 4257), конкретных потребителей – 96,9 % (рассмотрено 1155, удовлетворено 1119).

Всего в пользу потребителей по искам, поданным Роспотребнадзором в 2025 году в сфере розничной торговли, присуждено 141 460,4 тыс. руб., в том числе сумма компенсации морального вреда – 6766,1 тыс. руб. (в 2024 году – 183 305,6 тыс. руб. и

8017,8 тыс. руб. соответственно). Показатели по отдельным субъектам Российской Федерации приведены в табл. 2.1.8.

Таблица 2.1.8

**Количество исков, поданных в суды отдельными территориальными органами
Роспотребнадзора в целях защиты прав потребителей в сфере розничной торговли**

№ п/п	Субъекты РФ	Подано исков в суды	Доля от общего показателя по России, %
Всего по Российской Федерации		7078	100
Средний показатель по РФ – 83 иска			
1	г. Москва	1382	19,5
2	Краснодарский край	563	8,0
3	Ставропольский край	319	4,5
4	Тульская область	268	3,8
5	Оренбургская область	242	3,4
6	Республика Башкортостан	219	3,1
7	Удмуртская Республика	207	2,9
8	Курганская область	192	2,7
9	Алтайский край	174	2,5
10	Воронежская область	169	2,4
11	Ульяновская область	159	2,3
12	Ростовская область	158	2,2

Подача исков в защиту неопределенного круга потребителей (в 2025 году доля таких исков в розничной торговле к общему количеству соответствующих исков Роспотребнадзора составила 78,9 %) наряду с высоким процентом их удовлетворения (76,3 % исков Роспотребнадзора в защиту неопределенного круга потребителей, касающихся розничной торговли, в 2025 году удовлетворены) позволяет пресекать наиболее массовые нарушения и, соответственно, отстаивать права широкого круга потребителей.

Так, Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю обратилось в суд в защиту прав неопределенного круга лиц к ООО*** о признании действий по реализации мебельной продукции, не прошедшей процедуру подтверждения в соответствии с ТР ТС 025/2012 «О безопасности мебельной продукции», незаконными и обязании прекратить реализацию такой мебельной продукции.

На запрос Управления представить информацию о регистрационном номере сертификата соответствия или декларации о соответствии реализуемой мебельной продукции информация не была предоставлена. В связи с этим Управлением в адрес ООО*** направлена информация о несоответствии мебельной продукции требованиям технических регламентов, предложено в течение 10 дней разработать программу мероприятий по предотвращению причинения вреда. В установленный срок программа мероприятий не представлена, что явилось основанием подачи иска в суд.

Решением Ачинского городского суда Красноярского края исковые требования Управления удовлетворены, на ответчика возложена обязанность в течение 10 дней с момента вступления решения суда в законную силу разработать программу мероприятий по предотвращению вреда, связанного с оборотом мебельной продукции, не прошедшей в установленном законом порядке процедуру подтверждения соответствия (дело № 2-4083/2024). Решение суда не было исполнено ООО***. В связи с этим Управление обратилось в суд с иском в защиту прав неопределенного круга лиц к ООО***. Заочным

решением Ачинского городского суда Красноярского края требования Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю удовлетворены (дело № 2-1695/2025).

Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю обратилось в суд в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей к ИП*** о возложении обязанности прекратить противоправные действия, выразившиеся в нарушении требований ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки», а именно прекратить реализацию пищевой продукции, не имеющей маркировки на русском языке, изготовленной за пределами таможенной территории Таможенного союза (Китай, Республика Корея).

Решением Свердловского районного суда г. Красноярска от 11 февраля 2025 г. требования Управления удовлетворены (дело № 2-1552/2025).

Управление Роспотребнадзора по Тюменской области обратилось в Калининский районный суд г. Тюмени с иском к ИП***, в котором просило признать противоправными действия ответчика, выразившиеся в нарушении прав потребителей на информацию о товарах, сроке передачи предварительно оплаченного товара по договору розничной купли-продажи.

Решением суда исковые требования Управления к ИП*** в защиту интересов неопределенного круга потребителей удовлетворены (дело № 2-5099/2025).

Территориальными органами Роспотребнадзора в 2025 году в сфере розничной торговли подано 1490 исков в защиту конкретных потребителей, из них 74,6 % приходится на торговлю непродовольственными товарами.

К примеру, **Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области** подано исковое заявление в защиту интересов неопределенного круга потребителей о прекращении противоправных действий к индивидуальному предпринимателю, осуществляющему деятельность по реализации непродовольственных товаров – игрушек. Основанием явилось выявленное в ходе выездного обследования несоблюдение предпринимателем требований, установленных статьей 4 Технического регламента Таможенного союза ТР ТС 008/2011 «О безопасности игрушек», принятого Решением Комиссии Таможенного союза от 23 сентября 2011 г. № 798 в части реализации игрушек без маркировки, предусмотренной законодательством Российской Федерации.

По результатам контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия выданы рекомендации по соблюдению обязательных требований, предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований, предписание о приостановке реализации продукции, предписание о разработке программы мероприятий по предотвращению причинения вреда. С целью оценки соблюдения контролируемым лицом обязательных требований было проведено повторное контрольное (надзорное) мероприятие без взаимодействия – выездное обследование, однако предприниматель по-прежнему осуществляла продажу игрушек без маркировки, а также при отсутствии ценников на реализуемые товары.

В исковом заявлении Управление Роспотребнадзора по Свердловской области просило признать противоправными действия предпринимателя в отношении неопределенного круга потребителей, выразившиеся в осуществлении реализации непродовольственных товаров, а именно игрушек с отсутствующей информацией о товарах и их изготовителях, предусмотренной пунктом 5.3 статьи 4 Технического регламента Таможенного союза ТР ТС 008/2011 «О безопасности игрушек», а также при отсутствии ценников на реализуемые товары; обязать ответчика прекратить данные противоправные действия: не выпускать в обращение, не предлагать к продаже игрушки с отсутствующей информацией о товаре и его изготовителе, предусмотренной пунктом 5.3 статьи 4 Технического регламента Таможенного союза ТР ТС 008/2011 «О

безопасности игрушек», а также при отсутствии ценников на реализуемые товары; обязать ответчика довести до сведения потребителей муниципального округа Заречный решение суда в срок, установленный судом, через официальные средства массовой информации муниципального образования.

Белоярским районным судом Свердловской области (дело № 2-945/2025) исковые требования удовлетворены в полном объеме.

Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю обратилось в суд в интересах потребителя (пенсионер, инвалид) к ООО***. Из существа дела следует, что потребитель при помощи консультанта выбрала по каталогу кровать с подъемным механизмом и ортопедической решеткой, вместе с кроватью был приобретен матрас, оплачены услуги доставки, подъема и сборки. В результате сборки потребитель обнаружила, что ортопедическая решетка шире матраса, между ним и боковиной кровати образовался существенный зазор, что испортило внешний вид, создавало неудобство для потребителя. Замеры подтвердили, что ширина ортопедического основания превышает размер, указанный в договоре. В досудебном порядке заявленные потребителем требования не удовлетворены, что явилось основанием подачи иска.

В ходе рассмотрения дела в суде продавцом предложено заключить мировое соглашение. Определением мирового судьи судебного участка № 63 в Ленинском районе г. Красноярска утверждено мировое соглашение, по которому ответчик обязался выплатить денежные средства за кровать – 43,8 тыс. руб., убытки, связанные с доставкой, подъемом и сборкой товара, – 8,4 тыс. руб., неустойку за нарушение сроков удовлетворения требований – 5 тыс. руб., компенсацию морального вреда – 5 тыс. руб. (дело № 2-39/63/2025).

В территориальный отдел **Управления Роспотребнадзора по Кемеровской области** по г. Новокузнецку и Новокузнецкому району (далее территориальный отдел) поступило обращение потребителя с просьбой оказать содействие в восстановлении прав по причине игнорирования индивидуальным предпринимателем требований о возврате денежных средств в связи с неисполнением обязательств по передаче предварительно оплаченного товара. При этом индивидуальный предприниматель прекратил деятельность.

Управлением в лице территориального отдела было подготовлено исковое заявление в защиту прав и законных интересов потребителя.

Решением Мирового судьи судебного участка № 2 Центрального судебного района г. Новокузнецка Кемеровской области (2-2210/2025) исковые требования территориального отдела удовлетворены, договор купли-продажи расторгнут. Судом определено взыскать с физического лица в пользу потребителя денежные средства в размере 93,150 тыс. руб., в т.ч. стоимость предварительно оплаченного товара, неустойку, компенсацию морального вреда и штраф за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя.

Управление Роспотребнадзора по Тюменской области обратилось в суд в интересах потребителя к ИП***, осуществляющему деятельность по продаже смартфонов известной торговой марки. Из существа дела следовало, что между сторонами заключен договор купли-продажи смартфона Apple iPhone 16 ProMax 256Gb Black Titanium Sim, при заключении которого без согласия потребителя были реализованы 11 дополнительных товаров и услуг на сумму 77,753 тыс. руб.

В добровольном порядке спорную ситуацию разрешить не представилось возможным. Оценив доводы потребителя об отсутствии согласия в письменной форме на получение дополнительных товаров и услуг, Управление, на основании пункта 3 статьи 16 Закона «О защите прав потребителей», обратилось в суд в интересах потребителя. Дело № 2-1616/2025/3м рассмотрено мировым судьей судебного участка № 2 Центрального судебного района г. Тюмени. Решением суда требования Управления

удовлетворены, в пользу потребителя присуждена денежная сумма в размере стоимости дополнительных товаров и услуг 77,753 тыс. руб., компенсация морального вреда в размере 10,0 тыс. руб., штраф в размере 43,877 тыс. руб.

Управление Роспотребнадзора по Воронежской области обратилось в суд в целях защиты нарушенных прав потребителя со стороны ООО***. Из существа дела следовало, что потребителем в процессе эксплуатации были выявлены недостатки стиральной машины. При обращении к продавцу в гарантийном ремонте было отказано по причине отсутствия запчастей.

Исковые требования Управления в интересах потребителя к ООО*** решением мирового судьи судебного участка № 7 в Коминтерновском судебном районе Воронежской области (2-2727/2025) удовлетворены. Суд обязал ответчика вернуть денежные средства за товар ненадлежащего качества, выплатить неустойку и штраф.

В адрес территориального отдела Управления Роспотребнадзора по республике Татарстан поступило обращение потребителя с просьбой обратиться в суд в защиту его интересов. Согласно обращению, потребитель приобрел у ИП*** музыкальный инструмент. В связи с тем, что инструмент не подошел по классу (звучанию), потребитель обратился к продавцу с письменной претензией с требованием о расторжении договора купли-продажи и возврате уплаченных за товар денежных средств. Продавец ответил отказом.

Для защиты нарушенных прав Управление в интересах потребителя обратилось в суд с иском заявлением. Решением суда иски удовлетворены.

Управление Роспотребнадзора по Пермскому краю обратилось в Дзержинский районный суд г. Перми с иском заявлением в защиту прав потребителя к ИП***. Соответствующие иски были мотивированы тем, что между сторонами был заключен договор поставки товара iPhone 15 Pro Max стоимостью 90 тыс. руб. Продавец нарушил срок доставки товара.

Исковые требования Управления удовлетворены. Суд обязал ответчика выплатить потребителю денежные средства в сумме более 250 тыс. руб. (дело № 2-1066/2025).

Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю обратилось в суд в защиту прав и законных интересов 4 потребителей к ИП***. Из существа дел следует, что потребители под настойчивым влиянием продавца приобретали дорогостоящую верхнюю одежду, которую затем пытались вернуть по причине не подошедшего размера или фасона. Продавец принимал заявление, определял дату для возврата денежных средств. Однако в назначенный день магазин не работал.

Решениями судов иски Управления удовлетворены (дела №№ 2-519/49/2025, 2-803/88/2025, 02-0936/82/2025, 02-1175/71/2025).

В рамках полномочий, определенных в пункте 8 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей», территориальные управления Роспотребнадзора принимали участие в судах в качестве государственного органа, дающего заключение по делу в целях защиты прав потребителей. Анализ участия территориальных органов Роспотребнадзора в судах посредством дачи заключений по гражданским делам в целях защиты прав потребителей показывает, что в последние годы значительная часть заключений касается сферы розничной торговли. В общем количестве заключений (16 822), данных территориальными органами Роспотребнадзора в 2025 году, розничной торговли касалось каждое третье заключение.

В 2025 году территориальными органами Роспотребнадзора дано 5913 заключений по делам о защите прав потребителей в сфере розничной торговли (в 2024 году – 5632 заключения), при этом в 94,0 % случаев (против 92,8 % в 2024 году) требования потребителей удовлетворены (в пользу потребителей присуждено денежных средств на общую сумму 909 518,1 тыс. руб., в т. ч. компенсация морального вреда – 25 408,8 тыс. руб.).

Сведения о количестве заключений, данных в судах в сфере розничной торговли отдельными территориальными органами Роспотребнадзора, приведены в табл. 2.1.9.

Таблица 2.1.9

**Количество заключений, данных в судах отдельными территориальными органами
Роспотребнадзора в сфере розничной торговли**

№ п/п	Субъекты РФ	Дано заключений в судах	Доля от общего показателя по России, %
Всего по Российской Федерации		5913	100
Средний показатель по РФ – 70 заключений			
1	Республика Татарстан	573	9,7
2	г. Москва	551	9,3
3	Саратовская область	314	5,3
4	Краснодарский край	269	4,6
5	Самарская область	226	3,8
6	Омская область	203	3,4
7	Московская область	199	3,4
8	Нижегородская область	178	3,0
9	Воронежская область	149	2,5
10	Волгоградская область	122	2,1

*Примеры судебной практики Роспотребнадзора, связанной с дачей заключений
в целях защиты прав потребителей в сфере розничной торговли*

Советским районным судом г. Красноярск рассмотрено заявление потребителя в отношении аптеки о компенсации морального вреда, причинного вследствие причинения вреда здоровью при падении в аптеке. Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю участвовало в данном деле с дачей заключения в целях защиты прав потребителя.

Определением Советского районного суда г. Красноярск от 13 февраля 2025 г. утверждено мировое соглашение, по которому ответчик обязался выплатить компенсацию морального вреда в размере 300 тыс. руб. (дело № 2-3733/2024).

Управление Роспотребнадзора по Оренбургской области приняло участие в судебном разбирательстве с ООО***. Поводом к обращению в суд послужило обнаружение потребителем в течение гарантийного срока недостатков в автомобиле, нарушение сроков устранения недостатков.

Решением Дзержинского районного суда г. Оренбурга требования потребителя удовлетворены. Судом определено взыскать с ООО*** в пользу потребителя денежные средства: 2 373 100 руб. – за автомобиль, 3 126 900 руб. – разница между ценой автомобиля, установленной договором, и ценой соответствующего товара на момент удовлетворения такого требования, более 10 000 000 руб. – неустойка, 20 тыс. руб. – моральный вред, 6 000 000 руб. – штраф, 1 789,68 руб. – расходы; всего 21 520 789,68 руб. (дело № 2-233/2025).

Управление Роспотребнадзора по Архангельской области приняло участие в судебном разбирательстве с ООО***. Из материалов дела следует, что в феврале 2025 года между потребителем и исполнителем был заключен договор купли-продажи нового автомобиля. В течение пятнадцати дней со дня передачи автомобиля потребитель

обнаружил недостатки товара. Потребитель обратился с требованием расторжения договора купли-продажи и возврата уплаченной денежной суммы.

В ООО*** проведена проверка качества по заявленным истцом недостаткам автомобиля, по результатам которой ООО *** посчитало, что заявленные истцом недостатки автомобиля либо отсутствуют (не относятся к недостаткам), либо являются эксплуатационными.

После возбуждения производства по делу стоимость автомобиля выплачена ответчиком. Согласно решению Ломоносовского районного суда г. Архангельска (дело № 2-3284/2025) потребителю присуждено более трех млн руб.

В **Управление Роспотребнадзора по Республике Башкортостан** обратились 27 потребителей с просьбой о защите их нарушенных прав в судебном порядке (о расторжении договоров купли-продажи, возврате денежных средств, компенсации морального вреда).

Потребителями через сеть Интернет в магазине «Premium store» заключены договоры купли-продажи товаров (сотовые телефоны, планшеты, макбуки фирмы «Apple») со сроками доставки товаров от 30 до 45 дней. Обязательства потребителями по оплате товаров были исполнены, однако техника в указанные сроки продавцом доставлена не была.

В этой связи, Управлением принято решение о направлении коллективного искового заявления в суд.

Уфимским районным судом г. Уфы Республики Башкортостан на основании совокупной оценки доказательств, представленных в материалах дела, правильного применения норм права к установленным по делу обстоятельствам, вынесено решение в пользу потребителей: расторгнуть договоры купли-продажи, заключенные между ИП*** и потребителями, взыскать с ИП*** в пользу каждого потребителя денежные средства в размере приобретенных товаров (на общую сумму 2 581 000 руб.), неустойку (на общую сумму 1 565 100 руб.), компенсацию морального вреда в размере 5000 руб. (на общую сумму 135 000 руб.), штраф за неудовлетворение в добровольном порядке требований потребителя (на общую сумму 2 140 525 руб.).

В настоящее время решение суда вступило в законную силу (дело № 2-2323/2025).

Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю обратилось в суд в защиту прав группы потребителей (21 потребитель) в отношении ООО*** в связи с неисполнением обязанности по передаче предварительно оплаченных товаров в установленный договором срок.

Решением Кировского районного суда г. Красноярска требования Управления удовлетворены, в пользу потребителей взыскано 3 млн руб. (дело № 2-3235/2025).

Дистанционная торговля

В 2025 году рынок интернет-торговли в России продемонстрировал устойчивый рост, закрепив за собой статус одного из наиболее динамичных секторов экономики. По данным Ассоциации компаний интернет-торговли (АКИТ)¹⁵, объем рынка достиг рекордных 11,5 трлн руб., что на 28 % выше показателей 2024 года. Основным драйвером роста стало развитие региональных продаж и экспансия крупнейших маркетплейсов в отдаленные субъекты РФ.

Согласно данным АКИТ, российский рынок электронной коммерции на 96,2 % состоит из внутренних продаж. На трансграничную торговлю приходится лишь 3,8 %, что свидетельствует о высокой степени импортозамещения и доминировании отечественных платформ.

¹⁵ <https://akit.ru/analytics/analyt-data>

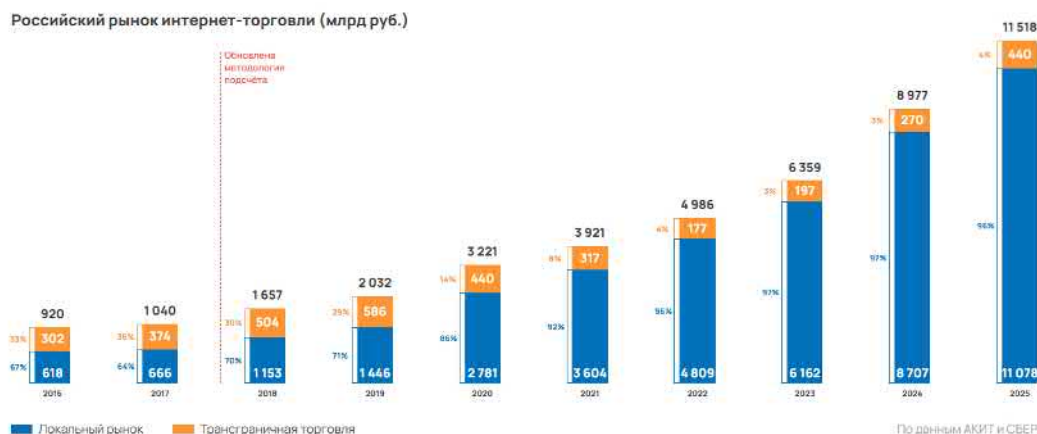


Рис. 2.1.11. Динамика объема рынка интернет-торговли в России (2016–2025 гг.)¹⁶

Доля интернет-торговли в общем объеме розничных продаж страны за год увеличилась до 18,8 %, тогда как по итогам 2024 года она составляла 16,2 %. При этом в ряде регионов, где недостаточно развита торговля, этот показатель намного выше. Так, на Чукотке на онлайн-канал приходится более трети от всей розницы, в Карачаево-Черкесии, Мурманской и Калужской областях, а также Республике Алтай – от 27 % до 28 %, в Ненецком автономном округе – четверть, в Ямало-Ненецком автономном округе и Карелии – более 24 %¹⁷.

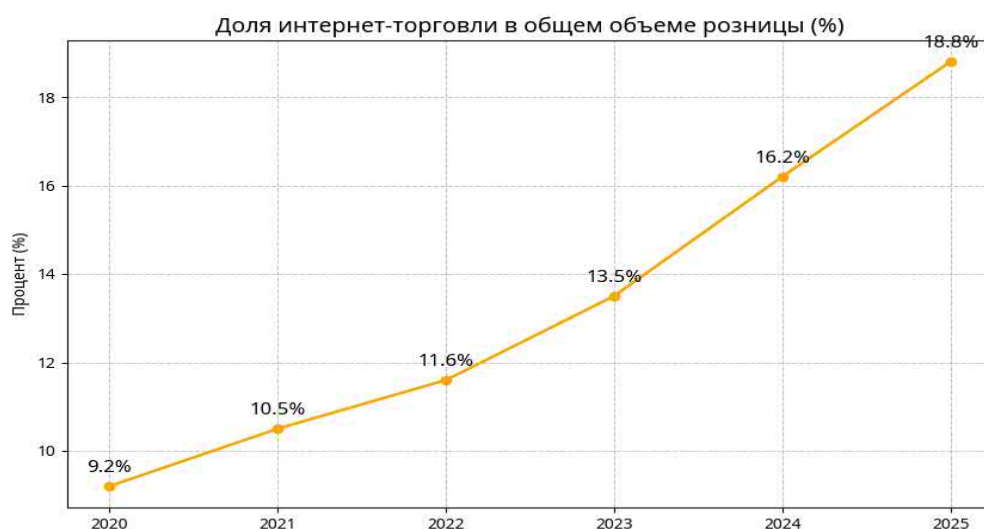


Рис. 2.1.12. Рост доли e-commerce в розничном обороте РФ

В 2025 году лидерство по объему продаж сохранила категория продуктов питания. Это связано с развитием сервисов экспресс-доставки и формированием устойчивой привычки потребителей покупать повседневные товары онлайн.

При этом офлайн-торговля, по данным Ассоциации компаний розничной торговли (АКОРТ), продолжает сохранять лидирующие позиции в ключевых сегментах потребительского рынка, несмотря на активный рост интернет-продаж.

В частности около 76 % покупок продуктов питания без учета готовой еды приходится на традиционные магазины, а регулярно покупать их онлайн готовы лишь около 14 % потребителей. К сегментам, где основная часть продаж по-прежнему

¹⁶ <https://akit.ru/analytics/analyt-data>

¹⁷ <https://1prime.ru/20260219/obem-867632116.html?in=1>

остается в офлайне, также относятся строительные материалы, мебель, товары класса люкс, меховые и ювелирные изделия, премиальная косметика и парфюмерия, а также товары, для которых важны очные консультации, например ортопедическая обувь¹⁸.

Таблица 2.1.10

Объем продаж дистанционным способом по категориям товаров

Категория товаров	Доля в структуре продаж, %
Продукты питания	18,8
Товары для дома и мебель	15,6
Одежда и обувь	13,6
Электроника и бытовая техника	13,0
Автозапчасти и аксессуары	6,9
Цифровые товары	5,1
Инструменты	5,0
Красота и здоровье	4,9

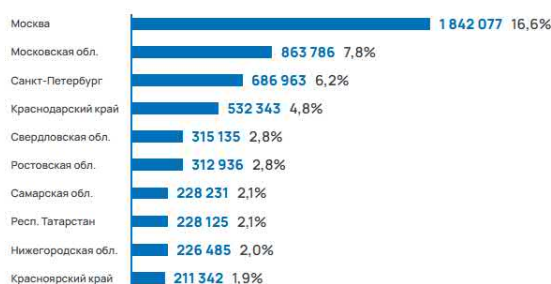
Согласно данным АКИТ, самый динамичный рост объемов онлайн-продаж в 2025 году оказался в Чечне и Ингушетии – более чем вдвое, в Дагестане и Крыму – рост более 90 %, в Севастополе, Ненецком автономном округе, Калининградской, Курской областях и Еврейской автономной области продажи выросли в полтора раза, в Северной Осетии, Кабардино-Балкарии, Хабаровском крае и Калмыкии – более чем на 40 %.

Топ-10 регионов по объемам продаж в 2025 году остался прежним: Москва заняла долю в 16,5 %, на Московскую область приходится 7,8 %, на Санкт-Петербург – 6,2 %, Краснодарский край – 4,8 %, Свердловскую и Ростовскую области – по 2,8 %, Самарскую область, Татарстан и Нижегородскую область – по 2 % и Красноярский край – 1,9 %.

Региональное распределение рынка интернет-торговли топ-10 (в млн руб.) По данным АКИТ и СБЕР

12 мес. 2025 г.

■ Локальный рынок



■ Трансграничная торговля

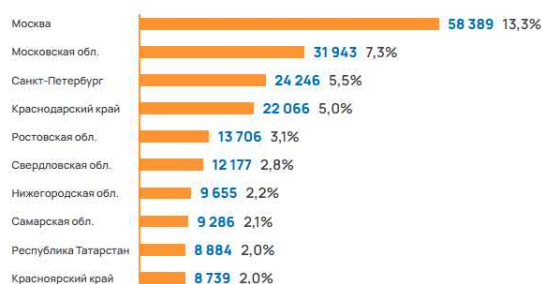


Рис. 2.1.13. Региональное распределение рынка интернет-торговли топ-10 (млн руб.), 2025 г.¹⁹

По сумме онлайн-продаж на первом месте среди всех категорий продукты питания: на доставку продуктов из магазинов и готовой еды по итогам 2025 года приходится 18,8 % в структуре рынка интернет-торговли. В топ-5 по объемам продаж также вошли: товары для дома и мебель – 15,6 %, одежда и обувь – 13,6 %, электроника и бытовая техника – 13 %, автозапчасти и автоаксессуары – 6,9 %. Среди категорий,

¹⁸ <https://www.rbc.ru/industries/news/6942774c9a7947099365b200>

¹⁹ <https://akit.ru/analytics/analyt-data>

занимающих заметную долю в онлайн, также цифровые товары (5,1 %), инструменты (5 %), товары для красоты и здоровья (4,9 %), товары для детей (3,2 %) и спорттовары (3 %).

Самую высокую динамику роста – более 50 % – за прошедший год в интернете показали цифровые товары и инструменты, больше чем на 40 % увеличились объемы в продуктах питания, аптеках, ювелирных изделиях и часах²⁰.

Наиболее высокие суммы среднего чека зафиксированы в Чукотском автономном округе, Москве, Ямало-Ненецком автономном округе, Мурманской области, Санкт-Петербурге, Московской области, Камчатском крае, Магаданской области и Ханты-Мансийском автономном округе²¹.

По данным СберАналитики, большинство покупателей интернет-магазинов – женщины (56,8 %). На них пришлось 53,3 % онлайн-трат. Наиболее «женскими» категориями по доле расходов стали товары для красоты и здоровья (86,8 %), хобби и увлечения (78,9 %), канцтовары (74,1 %), благотворительные ассоциации (73,6 %) и домашние животные (72,7 %). Мужчины лидируют в тратах, связанных с автотранспортом: запчасти и аксессуары (84,6 %), аренда авто (76,9 %), автодилеры (76,6 %), топливо и автосервис (67,8 %).

Ядром платежеспособной аудитории стали люди в возрасте 35–44 лет – на их долю приходится 39,1 % всех онлайн-трат, они составляют 36,5 % от всех покупателей. При этом молодежь от 18 до 24 лет отвечает за треть (33,3 %) всех потраченных сумм. Наиболее активны они в категориях аренды автотранспорта (52,7 % трат совершает молодежь 18–34 лет) и при заказе фастфуда (50,6 %)²².

Data Insight и Яндекс Пэй провели совместное исследование рынка интернет-магазинов и определили ключевые предпочтения покупателей. Размер выборки составил более 3000 человек по всей России в возрасте от 18 до 64 лет. Респондентами выступили покупатели шести категорий: одежда, обувь и аксессуары, продукты питания, косметика, ювелирные украшения, DIY, электроника и бытовая техника²³.

87 % покупателей за последний год пользовались программами лояльности интернет-магазинов. Самыми популярными типами таких программ стали бонусные карты (50 %), карты с кешбэком (43 %), карты с фиксированной скидкой (30 %).

Больше половины респондентов (60 %) считают карты с кешбэком наиболее полезным форматом программы лояльности.

86 % покупателей получали индивидуальные дисконтные предложения от магазинов и наиболее полезными из них посчитали тестовый эксклюзивный продукт (96 %), начисление бонусов в честь праздника (95 %) и возможность оплатить покупку бонусами из других магазинов или банков (95 %).

Почти половина (47 %) респондентов хотя бы раз пользовались доставкой из интернет-магазинов. Чаще всего этой услугой пользуются при онлайн-покупке продуктов питания (78 %), товаров для дома, ремонта и строительства (56 %), бытовой техники и электроники (51 %), а меньше всего – в категориях ювелирных украшений (27 %) и косметики (30 %).

Покупатели крупногабаритных товаров охотнее платят за доставку: 87 % респондентов подтвердили, что готовы заплатить за логистику при заказе товаров для дома, ремонта и строительства, а 82 % – при заказе бытовой техники и электроники. Средняя сумма, которую пользователи готовы заплатить за доставку, составляет около 250 руб.²⁴.

²⁰ <https://akit.ru/news/11-5-trln-rublej-akit-podvela-itogi-internet-torgovli-za-2025-god>

²¹ <https://trends.rbc.ru/trends/social/cmrm/694122929a7947043558ef84?from=copy>

²² <https://sberanalytics.ru/researches/online-payments>

²³ https://datainsight.ru/DI_independent_eCommerce_2025

²⁴ https://datainsight.ru/DI_independent_eCommerce_2025



Рис. 2.1.14. Использование программ лояльности интернет-магазинов, 2025 г.
(по данным онлайн-опроса Data Insight)

Продолжающийся рост рынка онлайн-торговли сопровождается усилением консолидации. Лидер рынка среди всех сегментов – универсальные маркетплейсы и магазины – продолжает наращивание доли онлайн-продаж. Для потребителей главным преимуществом универсальных маркетплейсов и магазинов является возможность покупки любого типа товаров в одном месте.

Доля онлайн-продаж в обороте розничной торговли продолжает увеличиваться ежегодно. Однако степень интеграции отличается от сегмента к сегменту. Кроме того, существует неравномерное распределение и внутри онлайн-рынка между различными каналами, уровень популярности каждого из которых обусловлен спецификой сегмента. Высоким потенциалом роста проникновения онлайн характеризуются продукты питания, одежда и обувь. Однако если, например, продуктовый онлайн-ритейл будет увеличиваться за счет наращивания аудитории и продолжающейся региональной экспансии, то fashion-рынок в онлайн продолжит свой рост преимущественно через мультикатегорийные маркетплейсы²⁵.

	Глубина проникновения и потенциал роста онлайн	Основной онлайн-канал	Ключевые причины выбора офлайна
Продукты питания	Низкий ↓ Очень высокий	Интернет-магазин онлайн-ритейлера	Возможность лично убедиться в качестве товара, удобное расположение
Одежда и обувь	Высокий ↓ Высокий	Универсальные маркетплейсы	Возможность лично убедиться в качестве товара
Товары для дома и ремонта	Средний ↓ Средний	Мультибрендовые интернет-магазины	Возможность лично убедиться в качестве товара и сравнить товары
Бытовая техника и электроника	Средний ↓ Средний	Универсальные маркетплейсы	Возможность лично убедиться в качестве товара и сравнить товары
Здоровье	Низкий ↓ Ниже среднего	Аптечные интернет-магазины и маркетплейсы	Удобное расположение, возможность посоветоваться с фармацевтом

Рис. 2.1.15. Перспективы проникновения онлайн в различные сегменты
(по мнению IBS Real Estate)²⁶

²⁵ https://ibcrealestate.ru/upload/iblock/7c1/08iq6iuk4a9vxm2h5e5lnqyln2r753yc/IBC-Real-Estate_Online_retail_2025_Q3.pdf

²⁶ https://ibcrealestate.ru/upload/iblock/7c1/08iq6iuk4a9vxm2h5e5lnqyln2r753yc/IBC-Real-Estate_Online_retail_2025_Q3.pdf

Согласно исследованиям консалтинговой компании IBC Real Estate²⁷, основную долю онлайн-продаж в каждой из трех наиболее популярных товарных категорий обеспечивают универсальные маркетплейсы и магазины («OZON», «Wildberries», «Яндекс Маркет» и др.): 94 % продаж одежды и обуви, 72 % продаж товаров для дома и ремонта, 56 % продаж бытовой техники и электроники. Собственные онлайн-продажи, т. е. продажи через интернет-магазины ритейлеров («LIME», «ВсеИнструменты.ру», «МВидео» и др.) ограничены и в совокупности составляют всего 1,7 трлн руб., что в 5 раз меньше, чем с учетом продаж на мультикатегорийных маркетплейсах.

Степень консолидации категории в руках универсальных участников варьируется главным образом в зависимости от ее стоимости. Так, в онлайн почти вся одежда приобретается именно на маркетплейсах, так как издержки для потребителя минимальны, а выгода колоссальна – это возможность сэкономить не только деньги, но и время (на поездку в ТЦ, поиск и примерку вещей в нескольких магазинах). В то же время на маркетплейсах покупается только чуть больше половины бытовой техники и электроники, потому что это более дорогостоящие товары и к их выбору потребители относятся более тщательно.

Как правило, наиболее быстрорастущими являются категории, которые только начинают развиваться ввиду эффекта низкой базы. Однако категория «одежда и обувь» не только является абсолютным лидером по объему онлайн-продаж, но и входит в топ-5 по темпу роста на одном из крупнейших мультикатегорийных маркетплейсов «OZON», где по итогам 2025 года продажи товаров в категории выросли на 97 % г/г. Темпы роста продаж на «Wildberries» хоть и ниже ввиду эффекта высокой базы, но также сохраняются на высоком уровне – 66 % г/г.

Дальнейшему наращиванию продаж одежды и обуви на универсальных маркетплейсах способствует углубление сегментации продаж. Так, в декабре 2025 года состоялся запуск сервиса Ozon Селект, где можно купить оригинальные брендовые товары от проверенных продавцов среднего ценового сегмента и выше. Основной акцент сделан на российских брендах. Товары приезжают в специальной упаковке и с пломбой, при этом все привычные функции – примерка, постоплата, возврат – никак не ограничены для покупателя.

Крупные селлеры все чаще развивают прямые каналы продаж, выходя к клиентам через собственные сайты и бренды. Это связано с ростом конкуренции на маркетплейсах и увеличением комиссий.

Как показывает исследование Tinkoff eCommerce²⁸, наличие интернет-магазина или своего сайта играет важную роль в доверии к предпринимателю: 75 % покупателей на маркетплейсах проверяют, есть ли у продавца сайт, чтобы уточнить информацию по товару или проверить надежность селлера.

Еще одной особенностью в сфере дистанционной торговли в 2025 году стало активное применение искусственного интеллекта и финтеха. Маркетплейсы внедряют рекомендательные технологии, ИИ-ассистентов, умные камеры и другие инструменты для повышения эффективности продаж. Например, в 2025 году продавцы на «OZON» получили бесплатный доступ к ИИ-помощнику в личном кабинете. В пресс-службе «Яндекс Маркета» отметили, что маркетплейс для повышения эффективности продаж применяет рекомендательные технологии, ИИ-ассистента, умную камеру и другие инструменты. В 2025 г. продавцы получили бесплатный доступ к ИИ-помощнику в

²⁷ https://ibcrealestate.ru/upload/iblock/7c1/08iq6iuk4a9vxm2h5e5lnqyln2r753yc/IBC-Real-Estate_Online_retail_2025_Q3.pdf

²⁸ <https://www.tbank.ru/about/news/13122023-tinkoff-ecommerce-survey-75-percent-marketplace-users-double-check-product-on-sellers-websites-before-purchasing/>

личном кабинете, который рассказывает про работу сервиса, упрощает работу с контентом, помогает анализировать продажи и подсказывает, как их увеличить²⁹.

Эксперты СберАналитики изучили распространенность в России альтернативных (помимо банковской карты напрямую) способов оплаты в платежных терминалах³⁰. В исследовании рассмотрены три платежных метода: QR-код через СБП, NFC и биометрия лица (улыбка).

Как показало исследование, в 2025 году доля таких способов в общем объеме платежей через терминалы выросла с 21,28 % до 23,56 %. В количественном отношении число транзакций увеличилось на 10,67 %. В Москве и Подмосковье цифры чуть выше: было 23,23 % – стало 25,28 %, то есть уже каждый четвертый платеж проводится по QR-коду, NFC или улыбке. В регионах показатели немного ниже, зато динамика лучше – с 20,69 % до 23,03 %.

Самый впечатляющий прорыв совершила биометрия лица: ее доля увеличилась более чем в 10 раз – с 0,052 % до 0,49 %. Отмечено, что в регионах улыбкой платят чаще, чем в столице, – 0,51 % против 0,4 % в Москве и области.

QR-код через СБП укрепил свои позиции как самый популярный альтернативный метод – его доля выросла с 11,28 % до 13,64 %. В Москве и области – с 13,47 % до 16,31 %. В регионах – с 10,61 % до 12,81 %. При этом роль NFC несколько снизилась. В целом по стране доля подобных платежей уменьшилась с 9,95 % до 9,43 %, в Москве – с 9,78 % до 8,57 %, в регионах – с 10,03 % до 9,7 %.

В пятерку регионов – лидеров по общей доле альтернативных платежей вошли Московская (27,18 %) и Свердловская (26,55 %) области, Москва (26,49 %), Татарстан (26,4 %) и Краснодарский край (25,97 %). Улыбкой чаще других расплачивались жители Ненецкого автономного округа (1,25 %), Архангельской области (1,07 %), Республики Марий Эл (1,05 %), Тюменской (0,97 %) и Кировской (0,96 %) областей. Больше всего оплат по QR-коду совершили в Москве (16,48 %), Ямало-Ненецком автономном округе (16,12 %), Московской области (16,04 %), Кабардино-Балкарии (15,67 %) и Санкт-Петербурге (15,1 %). NFC наиболее востребован в Сахалинской области (14,52 %), Чукотском автономном округе (14,18 %), Кемеровской (13,1 %), Томской (13,06 %) и Новосибирской (12,8 %) областях.

Наиболее активными пользователями альтернативных методов стали россияне 25–34 лет, они оплачивают таким образом 29,63 % своих покупок. За ними следуют люди 18–24 лет (28,83 %) и 35–44 лет (27,99 %). Покупатели старше 65 лет используют новые технологии реже, всего лишь 11,09 % их трат пришлось на альтернативные способы оплаты. Биометрию лица чаще всего выбирали люди 35–44 лет (0,75 % покупок). QR-код оказался особенно популярен у аудитории 18–24 лет (18,59 %). NFC-платежи лидируют у 35–44-летних (12,88 %).

Исследование также показало разницу в поведении мужчин и женщин. Выяснилось, что мужчины оплачивают через альтернативные каналы существенно больше покупок: 28,19 % против 21,21 % у женщин. Они же лидируют и во всех отдельных категориях: биометрия лица – 0,67 % у мужчин и 0,55 % у женщин, QR-код через СБП – 13,9 % и 12,7 %, NFC – 13,59 % и 7,96 %.

В территориальные органы Роспотребнадзора в 2025 году поступило 82 348 обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере дистанционной продажи товаров (76 489) и оказания услуг (5859), что на 15,9 % больше, чем в 2024 году (71 078 обращений).

Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере дистанционной продажи товаров с 2015 по 2025 г. представлена на рис. 2.1.16.

²⁹ https://www.vedomosti.ru/analytics/krupnyy_plan/articles/2025/08/14/1131430-kak-budet-rasti-onlain-torgovlya

³⁰ <https://sberanalytics.ru/researches/payment-types>

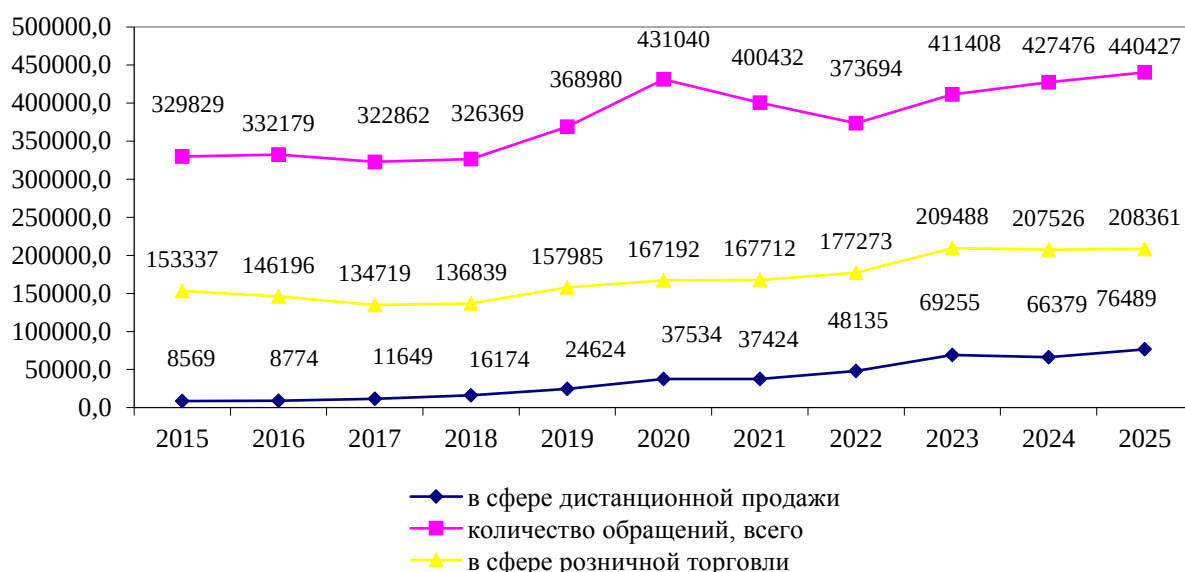


Рис. 2.1.16. Динамика числа поступающих в территориальные органы Роспотребнадзора обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере дистанционной продажи товаров за 2015–2025 гг.

Анализ данных с 2015 по 2025 год показал, что количество обращений в сфере розничной торговли выросло незначительно, в то время как доля обращений в сфере дистанционной продажи выросла в 9 раз.

Развитие платформ и маркетплейсов продолжает стимулировать рынок. Так, рост электронной торговли связан с развитием интернета, цифровых технологий, служб доставки и маркетплейсов, которые сделали покупки удобнее.

В тех регионах, где недостаточно развита цивилизованная торговля, где сложные рельефы местности и непростой климат, с появлением соответствующей логистической инфраструктуры, пунктов выдачи заказов потребители обращаются к онлайн-каналу, который обеспечивает им доступ к огромному ассортименту товаров. Крупнейшие маркетплейсы стремительно наращивают количество пунктов выдачи заказов в малых населенных пунктах. Потребители в таких регионах резко увеличивают объем онлайн-покупок.

Недобросовестные участники рынка, нередко нарушают права потребителей, проявляя игнорирование законодательных норм. Наиболее распространенными нарушениями являются несоответствие товара заявленным характеристикам, нарушение сроков доставки, создание необоснованных препятствий при возврате, включение в договоры скрытых или ограничивающих прав потребителя условий оферты, а также навязывание дополнительных услуг путем предустановленных согласий и др.

В общем объеме всех полученных в 2025 году обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере дистанционной продажи товаров и оказания услуг (82 348) доля обращений, поступивших непосредственно от граждан (70 882), составила 86,1 %, что соответствует уровню предыдущего года (в 2024 году доля таких обращений составила 86,2 %), из которых 2042 (2,9 %) устных и 68 840 (97,1 %) письменных.

Число обращений от органов государственной власти и местного самоуправления составило в 2025 году 11 012 или 13,4 %, что также соответствует уровню предыдущего года (13,6 % или 9634 обращения).

Лидирующие в 2025 году по числу обращений потребителей в связи с нарушениями в сфере дистанционной торговли регионы (за исключением Челябинской области) входили в топ-10 лидеров по объемам онлайн-покупок (рис. 2.1.17). При этом доля обращений, связанных с дистанционной торговлей в данных регионах составляет

66,3 % от общего количества обращений данной категории, поступивших в территориальные органы Роспотребнадзора.

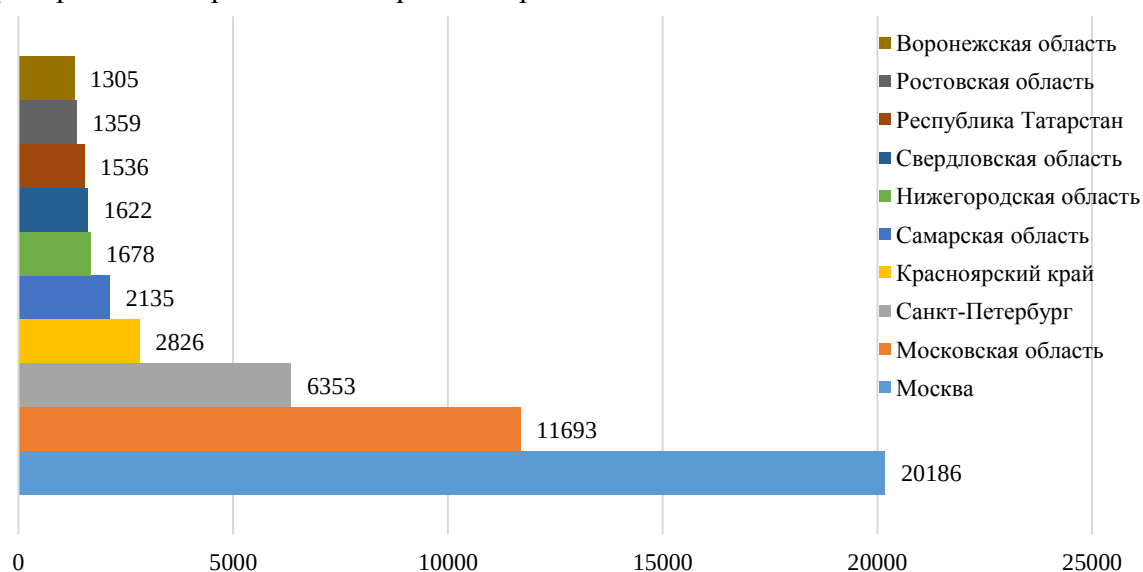


Рис. 2.1.17. Лидеры по числу обращений, связанных с дистанционной торговлей, 2025

Наибольшее число обращений потребителей, связанных с покупками товаров на маркетплейсах, было зафиксировано в г. Москве (20 186), Московской области (11 693), г. Санкт-Петербурге (6 353), Красноярском крае (2 826), Самарской области (2 135).

Как показал анализ соответствующих (нарушения прав потребителей при дистанционной продаже товаров) обращений, поступивших в территориальные органы Роспотребнадзора в 2025 году, их содержание на протяжении последних лет практически не меняется и в основном связано с:

- реализацией некачественных товаров;
- нарушением сроков доставки товаров;
- несоответствием полученного потребителем товара заказанному;
- односторонним отказом в поставке оплаченного товара;
- увеличением цены товара в одностороннем порядке после оформления заказа;
- отказом в возврате денежных средств за товар ненадлежащего качества (в данном контексте часто упоминаются технически сложные товары, продовольственные товары);
- удержанием денежных средств за доставку при возврате товара ненадлежащего качества;
- непредоставлением информации о продавце товара;
- отказом сотрудников пункта выдачи в приеме товара ненадлежащего качества для возврата;
- нарушением сроков перечисления денежных средств за возвращаемый товар и т. д.

Всего в 2025 году потребителям было дано 63 061 разъяснение действующего (применительно к дистанционной торговле) законодательства; на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией направлено 4063 или 5,5 % обращений из числа рассмотренных (74 057). Основанием для проведения контрольных (надзорных) мероприятий явились 2734 (3,7 %) обращения.

В рамках осуществления федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в отчетном году территориальными органами

Роспотребнадзора проведено 8206 внеплановых контрольных (надзорных) мероприятия в отношении субъектов, деятельность которых связана с дистанционными способами продажи товаров (в 2024 году – 4446), причем только 3,5 % (288) из них проведены при взаимодействии с контролируемыми лицами; 96,5 % (7918) мероприятий проведены без взаимодействия. С учетом того, что специфика организации деятельности по продаже товаров дистанционным способом затрудняет, а в отдельных случаях исключает применение такого инструмента контроля, как выездное обследование (и в этой связи существенную долю (99,2 %) от проведенных в 2025 году без взаимодействия с контролируемыми лицами мероприятий (в составе соответствующей надзорной функции) занимают мероприятия, квалифицируемые как наблюдение за соблюдением обязательных требований), показатель выявленных нарушений всего (9772) позволяет говорить о целесообразности наращивания и в дальнейшем опыта соответствующих наблюдений в условиях ограничений на проведение проверок, установленных Законом № 248-ФЗ.

В общем объеме всех поступивших в территориальные органы Роспотребнадзора в 2025 году обращений на дистанционную торговлю большую часть – 54,2 % (35 980 обращений) – составили обращения, связанные с деятельностью маркетплейсов (60,7 % – в отношении «Wildberries», 20,9 % – Озон, 9,5 % – «Мегамаркет», 7,8 % – «Яндекс Маркет») (рис. 2.1.18).

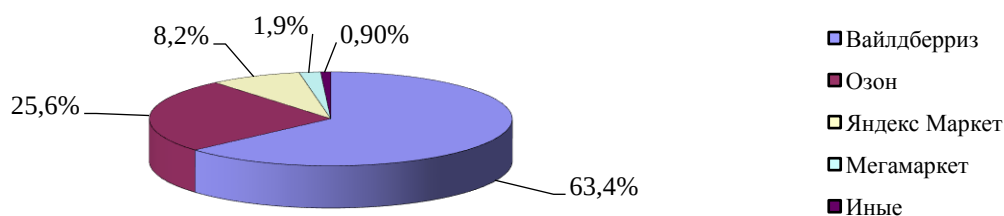


Рис. 2.1.18. Распределение обращений по маркетплейсам, 2025 г.

Количество контрольных (надзорных) мероприятий (КНМ), количество выявленных нарушений обязательных требований в сфере дистанционной продажи по Российской Федерации и среднее количество выявленных нарушений на 1 КНМ за 11 лет (с 2015 по 2025 г.) представлены на рис. 2.1.19.

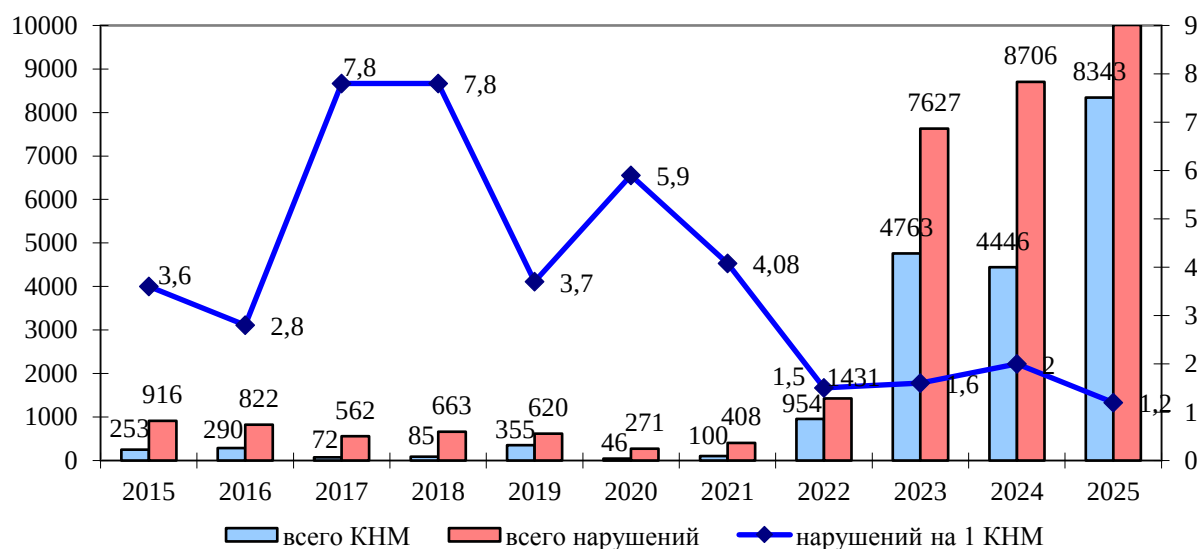


Рис. 2.1.19. Количество КНМ, количество выявленных нарушений обязательных требований в сфере дистанционной продажи товаров и среднее значение нарушений на 1 КНМ по Российской Федерации за 11 лет с 2015 по 2025 г.

Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации за 2015–2025 гг. представлена на рис. 2.1.20.

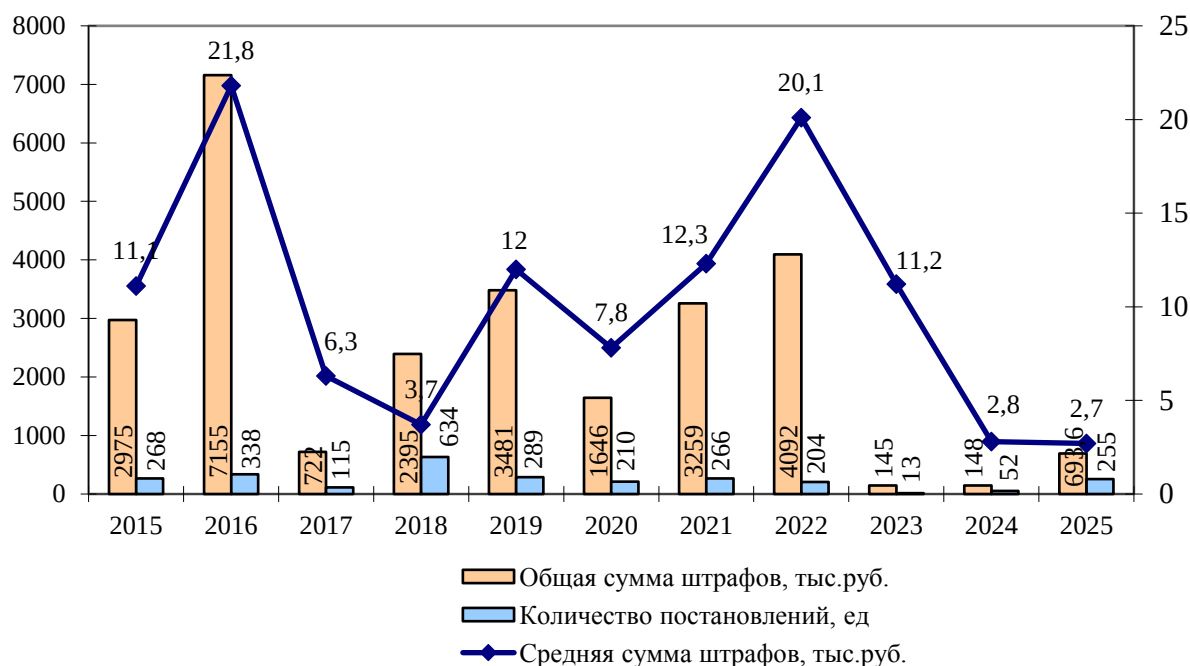


Рис. 2.1.20. Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации за 2015–2025 гг.

В 2025 году рассмотрено 79 537 обращений в сфере дистанционной продажи товаров и оказания услуг, из которых в 84,4 % случаев заявителям были даны необходимые разъяснения (67 158 обращений); 5,9 % направлено на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией (4695 обращений); 3,5 % стали основанием для проведения контрольных (надзорных) мероприятий (2783 обращения); 0,08 % обращений стали основанием для проведения административных расследований (60 обращений).

По результатам рассмотрения обращений, по фактам выявленных нарушений составлено 105 протоколов об административных правонарушениях (в 2024 году – рассмотрено 67 217 обращений, составлено 13 протоколов), подано 438 исков в судебные органы в порядке, определенном статьей 40 и статьей 46 Закона «О защите прав потребителей» (в 2024 году – 588 исков), материалы для возбуждения уголовного дела в связи с нарушениями в сфере дистанционной продажи товаров и оказания услуг в 2025 году не направлялись (в 2024 г. – не направлялись).

В 2025 году в сфере дистанционной продажи товаров и оказания услуг территориальными органами Роспотребнадзора проведено 8343 контрольных (надзорных) мероприятия, из них:

- 65 (0,8 %) проверок, из них 65 (100 %) документарных проверок;
- выездные проверки не проводились;
- 24 (0,3 %) мониторинговые закупки;
- 199 (2,4 %) контрольных закупок;
- 6 (0,07 %) инспекционных визитов;

- мероприятия по выборочному контролю не проводились;
- 75 (0,9 %) выездных обследований (без взаимодействия с контролируемым лицом);
- 7974 (95,6 %) мероприятия по наблюдению за соблюдением обязательных требований (без взаимодействия с контролируемым лицом).

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований в сфере дистанционной продажи товаров и оказания услуг за 10 лет (с 2016 по 2025 г.) представлена в табл. 2.1.11.

Таблица 2.1.11

**Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований
в сфере дистанционной продажи товаров и оказания услуг за 10 лет, 2016–2025 гг.**

Структура выявленных нарушений по нормам Закона «О защите прав потребителей»	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Выявлено нарушений, всего	822	562	663	620	271	408	1431	7627	9640	10 012
из них:										
Закона «О защите прав потребителей»	445	316	374	363	120	174	688	3771	4610	6 657
в т. ч. по статьям:										
Статья 4 (качество товара, работы, услуги)	17	68	47	5	15	18	71	504	1672	1 143
Статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	3	34	–	1	–	–	–	6	1	192
Статья 7 (безопасность товара, работы, услуги)	3	12	–	16	–	9	19	11	82	22
Статьи 8–10, 12 (информация о товаре, работе, услуге и лицах, их предоставляющих)	246	147	288	199	54	102	477	1659	1030	2 734
Статья 11 (режим работы продавца, исполнителя)	6	1	–	–	–	–	5	8	–	4
Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	5	9	15	23	3	23	40	1059	643	627
Другие статьи Закона «О защите прав потребителей»	113	45	24	199	48	22	76	524	1182	1 935

По результатам проведенных проверок в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей по фактам выявленных нарушений в сфере дистанционной продажи товаров и оказания услуг должностными лицами Роспотребнадзора в 2025 году составлено 376 протоколов об административном правонарушении (в 2024 году – 60 протоколов).

В 2025 году вынесено 255 постановлений по делам об административных правонарушениях (в 2024 году – 54 постановления) о привлечении к административной ответственности, из них в виде предупреждения 148 постановлений (58,0 %), в виде

административного штрафа 107 постановлений (42,0 %) на общую сумму 693,6 тыс. руб. (в 2024 году – 148,0 тыс. руб.).

Средняя сумма административного штрафа в сфере дистанционной продажи товаров и оказания услуг снизилась и составила 6,5 тыс. руб. (в 2024 году – 7,8 тыс. руб.).

Так, в частности, Роспотребнадзор, реализуя свои полномочия, привлек лицо к административной ответственности за нарушение прав потребителя. В **Управление Роспотребнадзора по Тюменской области** поступило обращение потребителя, согласно которому при ознакомлении с информацией на официальном сайте магазина был обнаружен интересующий товар – iPhone 16 Pro на 256 ГБ с указанной стоимостью 130 тыс. руб. Потребитель имела намерение приобрести iPhone 16 Pro на 256 ГБ в магазине, где осуществляет свою деятельность ИП***, по указанной цене 130 000 руб. Однако продавцом данный товар был продан по более высокой цене, чем заявлено на сайте магазина. Кроме того, потребителю продавцом были предоставлены дополнительные товары и услуги, заинтересованность на приобретение которых у потребителя отсутствовала. Помимо телефона потребителю также были реализованы: беспроводное зарядное устройство WIWU Triple 15w Black, кабель Apple USB-C to USB-C 240W 2m, адаптер Apple USB-C 20W (CH-MHJE3ZM/A), чехол WIWU iShield Evo 16 Pro Max (Clear), защитное стекло WIWU Crystal 25 16 Pro Max, гарантия 36 месяцев, наклейка стекла 4, настройка легкий старт, адаптация E-Sim, активация техники Apple, настройка VPN. Итоговая стоимость приобретенных потребителем товаров и услуг, согласно товарному чеку, составила 254 852 руб., из них 77 753 руб. – стоимость дополнительных товаров и услуг.

Управлением были вынесены постановления о привлечении индивидуального предпринимателя*** к административной ответственности, предусмотренной частью 2 статьи 14.7 и частью 2.1 статьи 14.8 КоАП РФ.

Кроме этого Управление обратилось с исковым заявлением в суд в защиту прав данного потребителя.

Мировым судьей судебного участка № 2 Центрального судебного района г. Тюмени (дело № 2-1616/2025/3м) исковые требования Управления (о взыскании денежных средств за дополнительные товары и услуги, компенсация морального вреда, штраф) удовлетворены.

В **Управление Роспотребнадзора по Волгоградской области** поступило обращение потребителя. Исходя из обращения, потребителем на сайте продавца ООО*** была совершена сделка купли-продажи IP камеры, товар оплачен. В этот же день товар был отменен продавцом, ввиду отсутствия товара на складах, денежные средства были возвращены потребителю. В публичной оферте продавца включено условие об одностороннем отказе от исполнения договора купли-продажи. Потребитель обратился к продавцу с требованием предоставления товара или возмещения убытков в виде разницы в цене аналогичного товара у других продавцов.

Постановлением Управления ООО*** признано виновным в совершении правонарушения, предусмотренного частью 2 статьи 14.8 КоАП, вынесено представление об устранении причин и условий, способствующих совершению административного правонарушения.

В Нижнетагильский территориальный отдел **Управления Роспотребнадзора по Свердловской области** поступило обращение потребителя по вопросу нарушения законодательства в сфере защиты интеллектуальных прав со стороны индивидуального предпринимателя***, а именно реализация продукции через маркетплейс с использованием чужого товарного знака. На основании поступления информации о срабатывании индикатора риска территориальным отделом проведена внеплановая документарная проверка.

В результате проверки установлено, что в товарно-сопроводительных документах на реализуемый товар не представлена полная информация об обязательном подтверждении соответствия товаров. В отношении ИП*** составлен протокол об административном правонарушении по статье 14.45 КоАП, по результатам рассмотрения протокола объявлено предупреждение. Предпринимателю выдано предписание.

В **Управление Роспотребнадзора по Удмуртской Республике** поступило обращение потребителя с жалобой на продавца ИП***, который при заключении договора дистанционным способом ввел потребителя в заблуждение относительно потребительских свойств ноутбука, продал товар ненадлежащего качества, не удовлетворявший требования потребителя.

Постановлением Управления продавец признан виновным в совершении правонарушения, предусмотренного частью 4.1 статьи 14.8 КоАП РФ.

На рассмотрение в судебные органы в 2025 году направлено 45 дел об административных правонарушениях в сфере дистанционной продажи товаров и оказания услуг (в 2024 году – 7 дел).

В 2025 году территориальными органами Роспотребнадзора проведено 20 332 профилактических мероприятия в отношении субъектов предпринимательской деятельности, занятых дистанционной продажей товаров (в 2024 году – 15 248).

Активно использовались инструменты консультирования по вопросам соблюдения обязательных требований (7813 мероприятий) и информирования (6237 мероприятий). Ввиду специфики осуществления предпринимательской деятельности в сфере дистанционных продаж количество проведенных профилактических визитов (по сравнению с иными профилактическими мероприятиями) существенно меньше – 35. Вместе с тем надлежащим инструментом профилактики нарушений при организации продажи товаров дистанционным способом выступает объявление хозяйствующему субъекту предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований.

В 2025 году объявлено 6163 предостережения, что немного больше показателя 2024 года (5981), при этом возражений в адрес территориальных органов Роспотребнадзора поступило лишь 171 или 2,9 % от числа всех объявленных применительно к дистанционным продажам предостережений, что позволяет сделать вывод о том, что надлежащее применение данного инструмента позволяет предупреждать нарушения прав потребителей в условиях ограничения проведения контроля.

При рассмотрении обращения потребителя в отношении интернет-магазина о недоведении до потребителя информации о том, что приобретенный им смартфон является восстановленным, **Управлением Роспотребнадзора по Красноярскому краю** проведено информирование владельца агрегатора, продавца товара. По результатам информирования агрегатор уведомил Управление о проведении дополнительной проверки обстоятельств спорной ситуации и принятии продавцом решения о возврате денежных средств за товар.

Управлением Роспотребнадзора по Красноярскому краю рассмотрены обращения потребителей в отношении трех ООО*** по факту отсутствия юридического адреса (места нахождения) юридического лица на сайте интернет-магазина. По результатам объявленных предостережений о необходимости соблюдения обязательных требований продавцами размещены соответствующие сведения на сайте интернет-магазина.

В обращении заявителя, поступившем в адрес Управления Роспотребнадзора по Республике Татарстан, содержалась информация, что потребителем приобретена кровать стоимостью 47 550 руб. у ИП*** на маркетплейсе. После оплаты изменена дата доставки. После проведения консультирования продавец согласовал дату и требования потребителя удовлетворил.

Потребитель обратился в **Управление Роспотребнадзора по Республике Татарстан** с жалобой на ООО***, которое при осуществлении деятельности по продаже товаров дистанционным способом направило потребителю некачественный товар (у двух автомобильных дисков загнуто обод).

Потребитель обратился с письменной претензией в адрес продавца, в которой потребовал принять товар с недостатками и вернуть уплаченные за него денежные средства, однако продавец ответил отказом. Ситуация изменилась после обращения потребителя в адрес территориального отдела.

По результатам рассмотрения жалобы ООО*** объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований и предложено прекратить реализацию продукции ненадлежащего качества.

Получив предостережение, продавец в досудебном порядке удовлетворил требования потребителя, вернул денежные средства в полном объеме и уведомил об этом территориальный отдел.

В адрес **Управления Роспотребнадзора по Псковской области** поступило обращение потребителя, в котором содержались сведения о том, что на приобретенной в магазине подарочной карте размещена информация о том, что ее возврат невозможен.

В ходе проведения наблюдения за соблюдением обязательных требований в отношении сведений, размещенных на сайте <https://ormatek.com/>, Управлением было установлено следующее: на странице сайта <https://ormatek.com/podarochnye-sertifikaty/info/> размещена ссылка для ознакомления с «Правилами использования Подарочной карты ORMATEK АО «ORMATEK». Раздел 2 указанных правил под заголовком «Условия использования Подарочных Карт» содержит следующие условия:

- «Карта полностью или частично не может быть использована для получения наличных денежных средств»;

- «Срок действия Карты ограничен и составляет один год с момента ее активации. По истечении срока действия Карты блокируется, а денежные средства аннулируются»;

- «Если стоимость покупки ниже баланса счета Карты, то оставшаяся сумма на счете Карты сгорает и не может быть использована».

Вышеперечисленные условия ущемляют права потребителей, приобретающих или использующих подарочные карты ORMATEK АО «ORMATEK».

В связи с вышеизложенным Управлением принято решение об объявлении АО*** предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований, предусмотренных статьей 16 Закона «О защите прав потребителей».

Получив обратную связь от потребителя, Управлением установлено, что денежные средства за подарочный сертификат были возвращены в полном объеме. При оценке сведений, размещенных на сайте АО***, установлено, что из договора исключены условия, ущемляющие права потребителей.

В **Управление Роспотребнадзора по Свердловской области** поступило обращение потребителя о защите прав потребителей при приобретении товаров дистанционным способом. Как следует из обращения, потребитель оформил заказ на маркетплейсе «Wildberries». Данный заказ был отменен по причине отсутствия товара в наличии, при этом товар на сайте находился в продаже. При повторном оформлении заказа стоимость товара оказалась выше.

Потребитель обратился в поддержку «Wildberries» и в адрес продавца с требованием компенсировать разницу в цене в связи с отменой заказа. В ответ поступила информация, что «Wildberries» не влияет на установку цен. В ответе от продавца утверждалось, что сбой произошел на маркетплейсе, в связи с этим, заказ был отменен.

В адрес маркетплейса и продавца направлено предложение о добровольном урегулировании спора. Требование удовлетворено, потребителю передан заказанный товар.

На основании обращения потребителя проведено контрольное (надзорное) мероприятие – наблюдение за соблюдением обязательных требований в отношении ООО «Интернет Решения» в связи с нарушением права потребителя на отказ от подарочного сертификата «OZON». Из представленной информации на сайте ООО «Интернет Решения» следует, что в случае приобретения потребителем сертификата «OZON», данный сертификат должен быть активирован в течение установленного срока. При этом сертификат не подлежит обмену, возврату или аннулированию, а денежные средства, уплаченные за сертификат, в случае несовершения действий по его активации либо неиспользования сертификата, не подлежат возврату. Кроме того, ООО «Интернет Решения» установлено правило о том, что сертификат является цифровым товаром и не подлежит возврату.

В связи с тем, что указанные условия договора не соответствуют нормам действующего законодательства, маркетплейсу объявлено предостережение и направлены рекомендации по соблюдению обязательных требований. Кроме того, в адрес общества направлено предложение о добровольном урегулировании спора, которое удовлетворено, потребителю возвращены денежные средства за сертификат.

Применение мер профилактического характера, проведение контрольных (надзорных) мероприятий в отношении маркетплейсов, продавцов не исключало, между тем, применение к нарушителям мер гражданско-правового характера.

Так, **Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю** обратилось в суд в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей в отношении ИП*** с иском о признании противоправными действий, выразившихся в недоведении до сведения потребителей обязательной информации о продавце (ФИО, основной государственный регистрационный номер) при осуществлении продажи товаров дистанционным способом в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (<https://vk.com/kupibuket1244>), обязании прекратить эти действия, довести до сведения потребителей решение суда через средства массовой информации.

Поводом к подаче иска послужили неисполненные предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований.

Заочным решением Советского районного суда г. Красноярска требования Управления удовлетворены (дело № 02-4310/2025).

В адрес Управления Роспотребнадзора по Республике Башкортостан поступило обращение потребителя, из которого следует, что потребителю был подарен подарочный сертификат «OZON» номиналом 1000 (одна тысяча) руб. По истечении некоторого времени потребитель обратилась в службу поддержки ответчика с целью использования подарочного сертификата, на что ей сообщили, что сертификат в срок не был активирован, в связи с чем срок его действия истек.

В этой связи **Управлением Роспотребнадзора по Республике Башкортостан** подготовлен и направлен иск мировому судье судебного участка № 10 Калининского района г. Уфы Республики Башкортостан. Суд поддержал доводы Управления и вынес заочное решение об удовлетворении исковых требований: взыскать с ООО*** стоимость подарочного сертификата в сумме 1000 руб., компенсацию морального вреда в размере 500 руб., штраф в размере 750 руб. (дело № 2-2140/2025).

На сайте интернет-магазина ООО*** потребитель приобрел дистанционным способом телевизор. В связи с обнаружением в товаре недостатков (повреждение матрицы экрана) потребитель обратился к продавцу с требованием о возврате уплаченных денежных средств. Не урегулировав спор в досудебном порядке, гражданин был вынужден обратиться в адрес Управления Роспотребнадзора по Республике Татарстан с просьбой о предоставлении его интересов в суде.

Территориальным отделом направлено исковое заявление в суд в интересах потребителя.

Установив обстоятельства нарушения ООО*** прав потребителя, суд удовлетворил требования о взыскании денежных средств за товар ненадлежащего качества, убытков за доставку товара, неустойки за нарушение срока возврата денежных средств, компенсации морального вреда и штрафа за неисполнение в добровольном порядке требований потребителя. Решением мирового судьи судебного участка № 5 по Бугульминскому судебному району Республики Татарстан с ООО*** в пользу потребителя взысканы денежные средства в размере 157 871 руб. 61 коп.

В адрес Управления Роспотребнадзора по Республике Татарстан обратились две гражданки пожилого возраста, которые были приглашены на «оздоровительное мероприятие». Потребители подчеркнули, что посетили встречу исключительно с целью оздоровления и не планировали совершать какие-либо покупки, тем более с привлечением кредитных средств.

Однако в ходе презентации представители продавца ООО***, используя агрессивные методы маркетинга, убедили пенсионеров приобрести матрасы и сопутствующие товары на сумму 189 000 и 149 000 руб. соответственно. Сделки были незамедлительно оформлены через потребительские кредиты в АО «ОТП Банк». Продавец проигнорировал досудебные претензии.

По результатам рассмотрения обращений Управление направило в суд исковые заявления в защиту прав граждан пожилого возраста.

Суд подтвердил, что ООО*** нарушило нормы декрета Высшего государственного совета Союзного государства № 6 от 6 декабря 2024 г. «О единых правилах в области защиты прав потребителей»: право на отказ от договора, соблюдение сроков возврата денежных средств.

Согласно вынесенным решениям Рыбно-Слободского районного суда, в пользу потребителей взысканы: стоимость товара (189 000 и 149 000 руб.), неустойка в размере 1 % за каждый день просрочки, компенсация всех выплаченных банку процентов по кредиту, компенсация морального вреда (по 10 000 руб. каждой), штраф в размере 50 % от общей суммы, присужденной судом.

Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю обратилось в суд в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей к ИП*** о признании противоправными действий, выразившихся в нарушении права потребителя на своевременное получение необходимой, достоверной и полной информации о цифровом продукте (онлайн-подписка для игровых консолей), реализуемом на сайте интернет-магазина «Wildberries» и продавце цифрового продукта.

В описании цифрового продукта (онлайн-подписка) отсутствовала информация о том, что после покупки приобретенный потребителем цифровой продукт регистрируется на неизвестное лицо (чужой аккаунт) и не может быть зарегистрирован на аккаунт потребителя. Кроме этого, на сайте интернет-магазина отсутствовала необходимая и полная информация о продавце указанного цифрового продукта (адрес электронной почты и (или) номер телефона продавца).

Решением Чертановского районного суда г. Москвы требования Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю удовлетворены в полном объеме (дело № 02-2488/2025).

Управление Роспотребнадзора по Курганской области обратилось в суд в защиту прав потребителя по факту приобретения у ИП*** на маркетплейсе товара ненадлежащего качества (потребитель обнаружила дефект джинсов при примерке в пункте выдачи).

Решением мирового судьи судебного участка № 46 судебного района г. Кургана Курганской области требования Управления удовлетворены (дело № 2-2560/2025).

В **Управление Роспотребнадзора по Республике Башкортостан** поступило обращение гражданина о том, что на сайте интернет-магазина <https://galamart.ru> при попытке приобрести «Набор: валик поролон 200×16×6 мм + 2 ролика + кювета»

стоимостью 259 руб. с получением в магазине сайт не дает оформить заказ и появляется надпись «Минимальная стоимость заказа 500 руб.».

Управлением Роспотребнадзора по Республике Башкортостан принято решение о направлении в Кунцевский районный суд г. Москвы искового заявления о прекращении противоправных действий ООО*** в отношении неопределенного круга потребителей.

После получения иска ответчиком нарушения устранены, тем не менее решением Кунцевского районного суда г. Москвы (дело № 2-6472/2025) действия ООО*** признаны противоправными в отношении неопределенного круга лиц.

Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю обратилось в суд в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей к ООО*** с исковым заявлением о признании противоправными действий, выразившихся в нарушении права потребителя на своевременное получение необходимой, достоверной и полной информации в доступной для понимания форме о реализуемом цифровом продукте (онлайн-подписка на сайте <https://flyvi.io/ru>).

На страницах указанного сайта отсутствовала информация о порядке отказа от цифрового продукта и прекращения внесения (списании) абонентской платы в уведомлении о предстоящем внесении (списании) абонентской платы. Кроме этого, ООО*** включило в публичную оферту (пользовательское соглашение) условия, ущемляющие права потребителей (условие, ограничивающее срок, в течение которого потребитель вправе обратиться за возвратом первого списанного платежа, если автоматические платежи подключились после окончания бесплатного (пробного) периода; условие, ограничивающее право потребителя на возврат части абонентской платы, пропорциональной оставшемуся оплаченному неиспользованному периоду).

Решением Хорошевского районного суда г. Москвы от 16 сентября 2025 г. требования Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю удовлетворены (дело № 02-7205/2025).

Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю обратилось в суд в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей в отношении ИП*** (интернет-магазин «Балу» (одежда для собак) с исковым заявлением о признании противоправными действий, выразившихся во включении в публичное предложение для неопределенного круга лиц о заключении договора купли-продажи товара дистанционным способом условий, ущемляющих права потребителей (условие, предоставляющее продавцу право в одностороннем порядке изменить цену на любую позицию товара; условие, предусматривающее, что обязательства покупателя по оплате товара считаются исполненными с момента поступления продавцу денежных средств), обязанности прекратить эти действия, доведении до сведения потребителей решения суда через средства массовой информации.

Поводом к подаче иска послужили неисполненные предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований.

Решением Центрального районного суда г. Красноярска от 12 декабря 2025 г. заявленные Управлением Роспотребнадзора по Красноярскому краю требования удовлетворены (дело № 2-4469/2025).

Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю обратилось в суд в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей в отношении ИП*** (интернет-магазин «Радуга цветов» (доставка свежих цветов) с исковым заявлением о признании противоправными действий, выразившихся во включении в публичное предложение для неопределенного круга лиц о заключении договора купли-продажи товара дистанционным способом условий, ущемляющих права потребителей (условие, предусматривающее, что договор считается заключенным с момента выдачи покупателю кассового или товарного чека либо иного документа, подтверждающего оплату товара; условие, предусматривающие продавцу право в одностороннем порядке изменить цену на любую позицию товара; условие, предусматривающее, что обязательства покупателя

по оплате товара считаются исполненными с момента поступления продавцу денежных средств), обязанности прекратить эти действия, доведении до сведения потребителей решение суда через средства массовой информации.

Поводом к подаче иска послужили неисполненные предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований.

Решением Советского районного суда г. Красноярска от 26 ноября 2025 г. заявленные Управлением требования удовлетворены (дело № 2-1099/2025).

В Управление Роспотребнадзора по Пермскому краю обратился потребитель за защитой и восстановлением своих прав и законных интересов. При рассмотрении обращения установлено, что потребителем у ИП*** посредством интернет-площадки «Wildberries» был приобретен смартфон Apple iPhone 13 Pro Max 256 Гб Серебряный Восстановленный стоимостью 66 297 руб. Товар был получен в пункте выдачи заказов. Так как товар предназначался для подарка, то им не пользовались определенное время, по истечении которого было обнаружено, что iPhone заблокирован бывшим владельцем и по сути непригоден к эксплуатации. К тому же из этого следует, что под видом нового товара был продан б/у товар. Продавцом в удовлетворении требований было отказано. Решением мирового судьи судебного участка № 3 Свердловского судебного района г. Перми (дело № 2-199/3-2025) требования удовлетворены.

Управление Роспотребнадзора по Кемеровской области – Кузбассу в интересах потребителя обратилось в суд с иском к ООО*** о защите прав потребителей. В обоснование иска было указано, что потребитель на сайте ответчика оформила заказ и произвела оплату. Продавец прислал подтверждение заказа. Однако в этот же день от продавца поступило сообщение об отмене заказа в связи с тем, что количество товара по акции ограничено и товар закончился. Потребитель обратился к продавцу с требованием предоставления заказанного товара, но ООО*** предложило переоформить заказ по новой цене, указанной на сайте.

Решением мирового судьи судебного участка № 8 Центрального судебного района г. Новокузнецка Кемеровской области заявленные требования Управления удовлетворены (дело № 2-25/2025). Договор купли-продажи между потребителем и ООО*** признан заключенным, возложена обязанность передать потребителю товары, а также с продавца взыскана неустойка, компенсация морального вреда и штраф.

Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю обратилось в суд с исковым заявлением в защиту прав группы потребителей (21 потребитель) в отношении ООО*** в связи с неисполнением последним обязанности по передаче предварительно оплаченных товаров в установленный договором срок.

Решением Кировского районного суда г. Красноярска от 10 ноября 2025 г. требования Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю удовлетворены, в пользу потребителей взыскано 2 млн руб. (782,5 тыс. руб., 422,8 тыс. руб. – неустойка, 105 тыс. руб., 642 тыс. руб. – штраф) (дело № 2-3235/2025).

Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю обратилось в суд в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей с административным исковым заявлением к ИП*** о признании информации, предоставляющей возможность приобретения неопределенным кругом потребителей дистанционным способом пищевой продукции, изготовленной из ядовитых и несъедобных грибов (мухоморов) и размещенной в сети Интернет на странице сайта «mushroomwarrior.ru» с URL-адресом: <https://mushroomwarrior.ru>, запрещенной к распространению на территории Российской Федерации.

По результатам наблюдения за соблюдением обязательных требований (мониторинга безопасности) и с учетом анализа содержания страниц сайта mushroomwarrior.ru Управлением установлено, что вход на сайт свободный, ограничения по возрасту отсутствуют, ознакомиться с его содержанием и заказать через имеющиеся контактные данные указанную на сайте продукцию может любой интернет-пользователь

без ограничения по времени суток. На страницах сайта mushroomwarrior.ru содержится информация с предложениями покупки (публичная оферта) сушеных грибов (мухоморов) неопределенному кругу потребителей, независимо от их социального положения, пола, возраста, национальности, места жительства и т. д. Помимо информации о стоимости продукции на сайте указывается, что гриб мухомор обладает лечебными свойствами, а именно опубликована информация о полезных свойствах мухомора красного: снижает стресс, успокаивает и сохраняет ясность мысли, улучшает качество сна и способствует восстановлению энергии, поддерживает в борьбе с зависимостями, активизирует мозговую деятельность и креативность.

Решением Центрального районного суда г. Красноярск от 16 сентября 2025 г. требования Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю удовлетворены (дело № 2а-5184/2025).

Управление Роспотребнадзора по Свердловской области обратилось в суд с иском в интересах потребителя к ООО «Интернет Решения» о возврате денежных средств за товар, не соответствующий договору купли-продажи, мужских кроссовок Puma, компенсацию морального вреда, штраф в размере 50 % от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Как следует из обстоятельств дела, потребителем на маркетплейсе «OZON» (ООО «Интернет Решения») дистанционным способом с продавцом «QIAO Express» заключен договор розничной купли-продажи кроссовок PUMA. Товар был оплачен онлайн (оплата осуществлялась на счет ООО «Интернет Решения»). В подтверждение покупки ООО «Интернет Решения» выдало кассовый чек, в котором отсутствовала необходимая информация о продавце товара. После получения товара потребителем был выявлен недостаток – размер не соответствует указанной в карточке товара размерной сетке (потребителем были заказаны кроссовки PUMA 42 размера, что соответствует 27 см, при этом потребителю был передан товар размером, соответствующим 27,7 см со стелькой 27,5 см. Потребитель через приложение «OZON» обратился продавцу с просьбой принять отказ от договора и осуществить возврат уплаченных за товар денежных средств, однако, договориться о порядке исполнения продавец и потребитель не смогли. Передача истцу обуви не соответствующего договору размера признается недостатком товара. Факт передачи товара с недостатками не отрицался продавцом.

Решением мирового судьи судебного участка № 3 Верх-Исетского судебного района г. Екатеринбурга от 31 марта 2025 г. (дело № 2-612/2025) исковые требования удовлетворены частично. В пользу потребителя взысканы денежные средства за товар в размере 3759 руб., моральный вред 3000 руб., штраф в размере 3379,5 руб.

Управление Роспотребнадзора по Свердловской области в интересах конкретного потребителя обратилось в суд с иском к ИП*** о защите прав потребителя. Потребителем посредством использования мессенджера заключен договор купли-продажи телефона Apple iPhone 15 Pro 256 Гб стоимостью 101 149 руб. 15 коп. Товар оплачен путем перевода денежных средств на счет продавца. Ответчик не исполнил обязанность по доставке товара, в связи с чем истец неоднократно направлял требование о возврате уплаченной суммы, однако денежные средства возвращены не были.

Управление просило взыскать с ИП*** в пользу потребителя сумму основного долга 101 149 руб. 15 коп., проценты за пользование чужими денежными средствами в размере 16 956 руб. 37 коп. с продолжением начисления до даты вынесения решения суда, неустойку в размере 101 149 руб. 15 коп. с продолжением начисления до даты вынесения решения суда, компенсацию морального вреда в размере 10 000 руб., штраф.

Решением Чкаловского районного суда г. Екатеринбурга от 12 февраля 2025 г. (дело № 2-2162/2025) исковые требования Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в интересах потребителя к ИП*** удовлетворены частично. С ответчика взысканы денежные средства в размере 101 149 руб. 15 коп., проценты за пользование чужими денежными средствами за период с 20 февраля 2023 г. по

12 февраля 2025 г. в размере 20 735 руб. 57 коп., компенсацию морального вреда в размере 10 000 руб., штраф в размере 65 942 руб. 36 коп.

Управление Роспотребнадзора по Архангельской области привлечено к участию в деле для дачи заключения по исковому заявлению потребителя к ООО*** о защите прав потребителей при продаже товара дистанционным способом. Потребитель через сайт приобрел смартфон Xiaomi Redmi Note 13 + 128GB, однако вскоре обнаружил производственный брак.

Решением мирового судьи судебного участка № 1 Октябрьского судебного района г. Архангельска (дело № 2-1000/2025) требования потребителя о взыскании денежных средств за некачественный товар, выплате неустойки, компенсации морального вреда и оплате штрафа удовлетворены.

Технические регламенты

Территориальными органами Роспотребнадзора, уполномоченными обеспечивать государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов Таможенного союза, в 2025 году проводились надзорные мероприятия за соблюдением требований 27 технических регламентов Таможенного союза (далее – ТР ТС).

Проведены контрольные (надзорные) мероприятия в отношении 38 773 контролируемых лиц. В ходе проверок территориальными органами Роспотребнадзора проведены обследования на 64 231 объекте надзора (в 2024 году – в отношении 43 681 контролируемого лица и 76 822 объектах надзора).

Наибольшее число контролируемых лиц, в отношении которых проведены контрольные (надзорные) мероприятия в 2025 году (практически так же, как и в 2024 году), было проверено на соответствие требованиям технических регламентов Таможенного союза:

- ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции» (контрольные (надзорные) мероприятия проведены в отношении 29 842 контролируемых лиц, в 2024 году аналогичный показатель составил в отношении 30 032 контролируемых лиц);

- ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки» (контрольные (надзорные) мероприятия проведены в отношении 20 559 контролируемых лиц, в 2024 году – 20 685 контролируемых лиц);

- ТР ТС 033/2013 «О безопасности молока и молочной продукции» (контрольные (надзорные) мероприятия проведены в отношении 14 087 контролируемых лиц, в 2024 году – 15 509 контролируемых лиц);

- ТР ТС 034/2013 «О безопасности мяса и мясной продукции» (контрольные (надзорные) мероприятия проведены в отношении 11 885 контролируемых лиц, в 2024 году – 12 415 контролируемых лиц);

- ТР ТС 023/2011 «Технический регламент на соковую продукцию из фруктов и овощей» (контрольные (надзорные) мероприятия проведены в отношении 9079 контролируемых лиц, в 2024 году аналогичный показатель составил 9299 контролируемых лиц);

- ТР ТС 024/2011 «Технический регламент на масложировую продукцию» (пищевая продукция) (контрольные (надзорные) мероприятия проведены в отношении 9093 контролируемых лиц, в 2024 году – 10 004 контролируемых лиц).

- ТР ЕАЭС 040/2016 «О безопасности рыбы и рыбной продукции» (контрольные (надзорные) мероприятия проведены в отношении 9482 контролируемых лиц, в 2024 году аналогичный показатель составил 9824 контролируемых лиц).

Общее количество КНМ за соблюдением требований технических регламентов Таможенного союза и Евразийского экономического союза за 2025 год составило 71 082, что на 6,04 % меньше, чем за 2024 год (75 652).

В рамках надзора специалистами Роспотребнадзора в 2025 году проведено 30 787 плановых и внеплановых контрольных (надзорных) мероприятий (в 2024 году – 29 456 проверки), из них 8582 плановых с взаимодействием с контролируемым лицом (27,9 %) и 22 205 внеплановых с взаимодействием с контролируемым лицом (72,1 %) (в 2024 году – 8965 плановых с взаимодействием с контролируемым лицом (30,4 %) и 20 491 внеплановое с взаимодействием с контролируемым лицом (69,6 %)). А также 40 295 КНМ без взаимодействия с контролируемым лицом (в 2024 году проведено 46 196 КНМ без взаимодействия с контролируемым лицом).

При этом 23 164 контрольных (надзорных) мероприятия проведены с применением лабораторных и инструментальных методов исследования, что составляет 75,2 % от общего количества проверок, в 2024 году данный показатель составил 77,01 % (22 685 проверок).

В 2025 году к проведению мероприятий по контролю территориальными органами Роспотребнадзора экспертные организации (эксперты) привлекались немного чаще. С их участием в 2025 году проведено 25 937 контрольных (надзорных) мероприятий, что составляет почти 84,3 % (в 2024 году аналогичный показатель составил 24 438 проверок или 83 %) (соответствующие данные приведены на рис. 2.1.21 и 2.1.22).

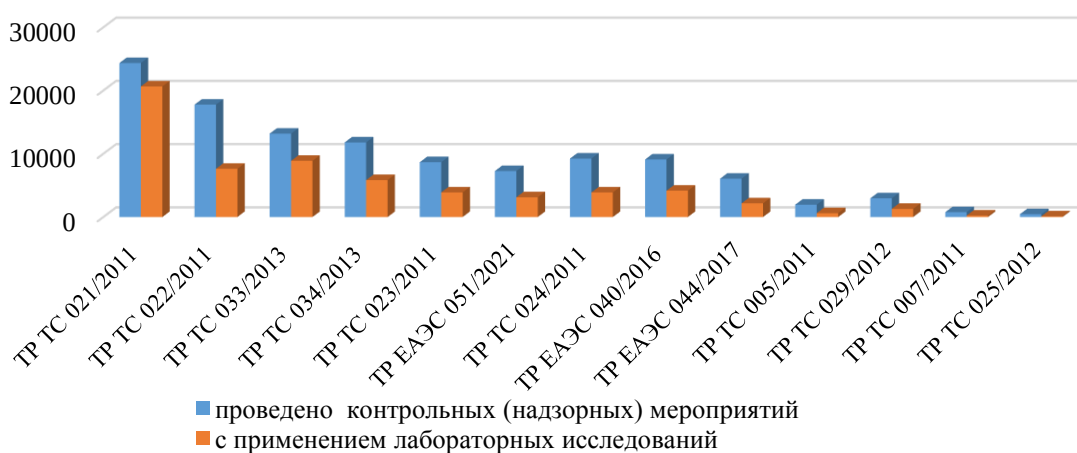


Рис. 2.1.21. Количество контрольных (надзорных) мероприятий в 2025 году с применением лабораторных исследований, абс.

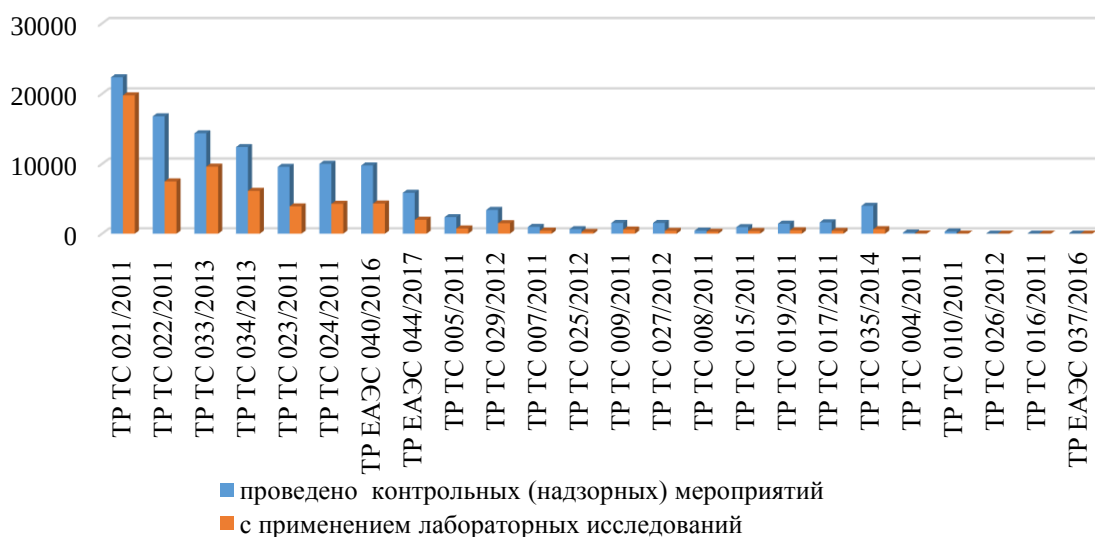


Рис. 2.1.22. Количество контрольных (надзорных) мероприятий в 2024 году с применением лабораторных исследований, абс.

Как и в предыдущем году, в 2025 году при осуществлении федерального государственного санитарно-эпидемиологического контроля (надзора) и федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей территориальными органами Роспотребнадзора использовался такой инструмент контроля, как контрольная закупка. Применительно к вопросам соблюдения требований технических регламентов в 2025 году проведено 2438 контрольных закупок (в 2024 году – 1107) (табл. 2.1.12, рис. 2.1.23 и 2.1.24). При этом наибольшее их число проведено в отношении следующих ТР ТС:

- ТР ТС 017/2011 «О безопасности продукции легкой промышленности» – 869 (в 2024 г. – 3);
- ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции» – 654 (в 2024 г. – 89);
- ТР ТС 035/2014 «Технический регламент на табачную продукцию» – 615 (в 2024 г. – 1085);
- ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки» – 449 (в 2024 г. – 86);
- ТР ТС 033/2013 «О безопасности молока и молочной продукции» – 241 (в 2024 г. – 3).

Таблица 2.1.12

Сведения о количестве контрольных закупок при проведении контрольных (надзорных) мероприятий по соблюдению требований ТР ТС

Технический регламент	Число контрольных закупок	
	2024	2025
ВСЕГО:	1107	2438
ТР ТС 017/2011	3	869
ТР ТС 021/2011	89	654
ТР ТС 035/2014	1085	615
ТР ТС 022/2011	86	449
ТР ТС 033/2013	3	241
ТР ТС 009/2011	4	145
ТР ТС 005/2011	4	38

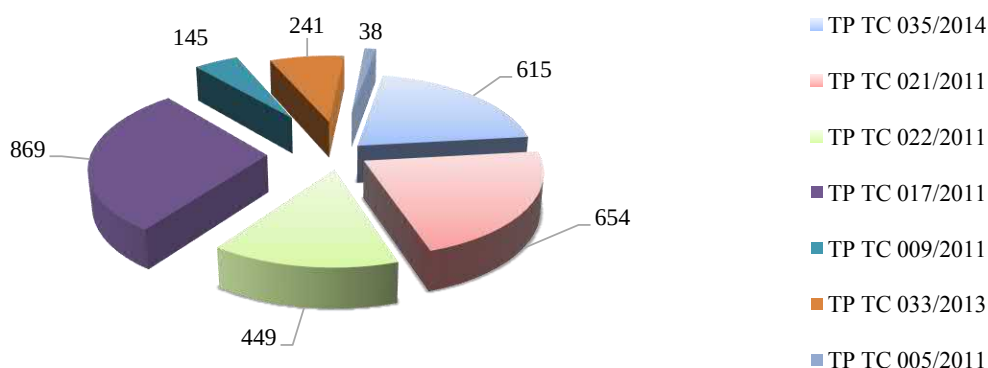


Рис. 2.1.23. Количество контрольных закупок по соблюдению требований ТР ТС в 2025 году

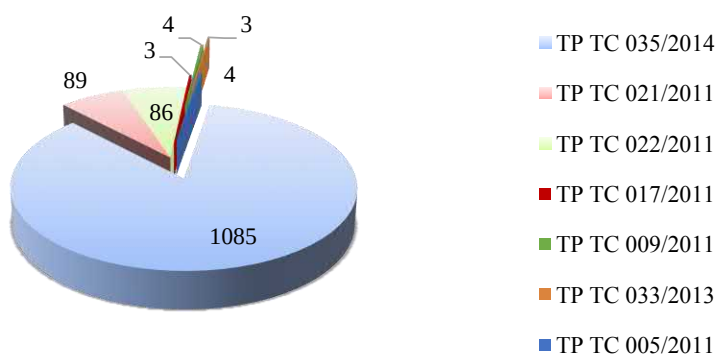


Рис. 2.1.24. Количество контрольных закупок по соблюдению требований ТР ТС в 2024 году

В 2025 году по результатам контрольных (надзорных) мероприятий и в ходе административных расследований выявлено 71 733 нарушения: по результатам контрольных (надзорных) мероприятий – 21 381, по результатам внеплановых контрольных (надзорных) мероприятий – 30 812, по результатам контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия с контролируемым лицом – 19 182 и в ходе административных расследований 35 (в 2024 году общее число выявленных нарушений составило 66 548).

По результатам проведения контрольных (надзорных) мероприятий за соблюдением требований ТР ТС применялись предусмотренные законодательством Российской Федерации меры административного воздействия, в том числе меры административного взыскания, выдача предписаний (в том числе об устранении нарушений требований ТР ТС, о разработке программ мероприятий по предотвращению причинения вреда, о приостановлении реализации продукции, о приостановлении действия декларации, о прекращении действия декларации), направлялась информация о необходимости прекращения действия сертификата соответствия. Имели место постановления об утилизации опасной пищевой продукции, решения судов об административном приостановлении деятельности, о принудительном отзыве продукции, отдельные материалы (в том числе в целях возбуждения уголовного дела) были направлены в правоохранительные органы.

Всего за 2025 год составлено 18 284 протокола об административных правонарушениях, наибольшая (82,9 % или 15 159 протоколов) доля из которых – по статье 14.43 КоАП РФ «Нарушение изготовителем, исполнителем (лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя), продавцом требований технических регламентов» (в 2024 году – составлено 16 927 протоколов об административных правонарушениях, наибольшая (82,8 % или 14 007 протоколов) доля из которых – по ст. 14.43 КоАП РФ «Нарушение изготовителем, исполнителем (лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя), продавцом требований технических регламентов»; 11,7 % (2144 протокола) из общего числа составили протоколы по статье 15.12 КоАП РФ «Производство, ввод в оборот или продажа товаров и продукции, в отношении которых установлены требования по маркировке и (или) нанесению информации, без соответствующей маркировки и (или) информации, а также с нарушением установленного порядка нанесения такой маркировки и (или) информации» (в 2024 году – 12,7 % (2156 протоколов).

По результатам рассмотрения дел об административных правонарушениях за 2025 год вынесено 11 258 постановлений о назначении административного наказания в виде административного штрафа на общую сумму 355 858 000 руб. (за 2024 год вынесено 10 116 постановлений о назначении административного наказания в виде

административного штрафа на общую сумму 232 715 000 руб.), а также 1322 постановления о назначении административного наказания в виде административного штрафа в сумме 58 850 000 руб. с конфискацией продукции на сумму 92 355 000 руб. (за 2024 год – 1335 постановлений о назначении административного наказания в виде административного штрафа в сумме 27 659 000 руб. с конфискацией продукции на сумму 129 283 000 руб.).

В 2025 году наибольший объем конфискованной продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС, пришелся на ТР ТС 035/2014 «Технический регламент на табачную продукцию» – 477 штрафов с конфискацией продукции (в 2024 году – 799 штрафов с конфискацией продукции); ТР ТС 017/2011 «О безопасности продукции легкой промышленности» – 396 штрафов с конфискацией (в 2024 году – 226); ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции» – 344 штрафа с конфискацией (в 2024 году – 119 штрафов с конфискацией); ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки» – 237 штрафов с конфискацией продукции (в 2024 году – 184 штрафа с конфискацией).

Судами за 2025 год вынесено 38 решений о назначении административного наказания в виде административного приостановления деятельности (за 2024 год вынесено 61 решение), из них с конфискацией продукции – 4 решения, сумма конфискованной продукции по которым составила 21 000 руб.

В рамках надзора за соблюдением требований ТР ТС выдано 9579 предписаний об устранении нарушений требований ТР ТС по результатам КНМ с взаимодействием с контролируемым лицом, из них 44 – в отношении продукции, произведенной на территории Республики Киргизия, 13 – в отношении продукции, произведенной на территории Республики Беларусь, 5 – в отношении продукции, произведенной на территории Республики Армения, и 4 – в отношении продукции, произведенной на территории Республики Казахстан (в 2024 году – выдано 9450 предписаний, из них 69 – в отношении продукции, произведенной на территории Республики Беларусь, 9 – в отношении продукции, произведенной на территории Республики Киргизии, 6 – в отношении продукции, произведенной на территории Республики Казахстан, и 5 – в отношении продукции, произведенной на территории Республики Армения).

Направлено 2 исковых заявления в суд о принудительном отзыве продукции (в 2024 году – 67 исковых заявлений), оба – в связи с несоответствием требованиям ТР ТС 035/2014 «Технический регламент на табачную продукцию» (в 2024 году также направлено 2 исковых заявления).

Вынесено 800 предписаний об утилизации опасной пищевой продукции (в 2024 году – 526 предписаний об утилизации опасной пищевой продукции). В отношении продукции, произведенной на территории Республики Казахстан, Республики Киргизии, Республики Беларусь и Республики Армения, предписаний об утилизации опасной пищевой продукции вынесено не было.

В правоохранительные органы направлено 43 материала, из них по 2 возбуждены уголовные дела (в 2024 году – направлено 69 материалов, из них по 12 возбуждены уголовные дела), в том числе:

- 23 материала в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС 017/2011 «О безопасности продукции легкой промышленности» (в 2024 году – 4);
- 13 материалов в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции» (в 2024 году – 43);
- 2 материала в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС 035/2014 «Технический регламент на табачную продукцию» (в 2024 году – 7);
- 2 материала в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки» (в 2024 году – 4);

- 1 материал в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС 033/2013 «О безопасности молока и молочной продукции» (в 2024 году – 9);
- 1 материал в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ЕАЭС 040/2016 «О безопасности рыбы и рыбной продукции» (в 2024 году – 4);
- 1 материал в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС 007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков» (в 2024 году – 1);
- 1 материал в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС 029/2012 «Требования безопасности пищевых добавок, ароматизаторов и технологических вспомогательных средств» (в 2024 году – 0);
- 1 материал в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС 005/2011 «О безопасности упаковки» (в 2024 году – 0);
- 1 материал в отношении продукции, не соответствующей требованиям ТР ТС 009/2011 «О безопасности парфюмерно-косметической продукции» (в 2024 году – 0).

2.2. Маркировка товаров средствами идентификации

В целях обеспечения законного оборота товаров в рамках Евразийского экономического союза, защиты прав потребителей и предупреждения действий, вводящих их в заблуждение, охраны жизни и здоровья человека, выполнения международных обязательств, распоряжением Правительства Российской Федерации от 28.04.2018 № 792-р был утвержден перечень отдельных товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации (далее – Перечень).

На 1 апреля 2026 года в Перечень включены 33 группы товаров: лекарства, молочная продукция, вода (включая детскую), обувь, товары легкой промышленности, меховые изделия, шины, парфюмерия, фототехника, табачные изделия, пиво, БАДы, безалкогольные напитки, безалкогольное пиво, растворимые напитки, мясные изделия, макароны, крупы, мед, сладости, антисептики, медицинские изделия и технические средства реабилитации, икра, консервированные продукты, растительные масла, велосипеды, корма для животных, лекарственные препараты для ветеринарного применения, бакалейная продукция, парфюмерно-косметическая продукция и товары бытовой химии, смазочные материалы, специальные автомобильные жидкости, игры и игрушки для детей до 14 лет, отдельные виды строительных материалов.

В соответствии со статьей 20.1 Федерального закона от 28.12.2009 № 381-ФЗ «Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации» создана и функционирует государственная информационная система мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации (далее – ГИС МТ).

ГИС МТ автоматизирует процессы сбора и обработки информации об обороте товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации; хранит такую информацию; обеспечивает доступ к ней; предоставляет и распространяет информацию; повышает эффективность обмена информацией об обороте таких товаров. Маркировка продукции средствами идентификации обеспечивает прослеживаемость и фиксацию в информационной системе маркировки этапов оборота каждой единицы продукции от производства (ввоза на территорию Российской Федерации) до вывода из оборота (реализации конечному потребителю).

В настоящее время в государственной информационной системе мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации,

зарегистрировано более 1 029 070 млн участников³¹, в том числе 857 тыс. розничных продавцов, 114 тыс. производителей, 70,4 тыс. импортеров, 69,8 тыс. медицинские учреждения и 206 тыс. организаций «оптового звена».

Актуальные данные о результатах контроля (надзора) за маркировкой товаров средствами идентификации с даты введения обязательной маркировки средствами идентификации отдельных видов товаров по 2024 год содержатся в Государственном докладе «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2024 году»³².

В 2023 году были внесены изменения в Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», постановление Правительства Российской Федерации от 25 июня 2021 г. № 1005 «Об утверждении Положения о федеральном государственном контроле (надзоре) в области защиты прав потребителей», уточнившие полномочия Роспотребнадзора в рамках осуществления федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в части контроля за обязательными требованиями по маркировке товаров средствами идентификации.

Согласно пункту 7 части 1 статьи 57 Федерального закона от 31 июня 2020 г. № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» основанием для проведения внеплановых контрольных (надзорных) мероприятий является выявление соответствия объекта контроля параметрам, утвержденным индикаторами риска нарушения обязательных требований, или отклонения объекта контроля от таких параметров.

Индикатором риска нарушения обязательных требований является соответствие или отклонение от параметров объекта контроля, которые сами по себе не являются нарушениями обязательных требований, но с высокой степенью вероятности свидетельствуют о наличии таких нарушений и риска причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям.

С 10 октября 2024 года вступил в силу приказ Роспотребнадзора от 2 сентября 2024 г. № 627, который внес изменения в перечень индикаторов риска нарушения обязательных требований при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей. Согласно приказу, количество индикаторов риска увеличено с 34 до 45.

По данным ГИС МТ в 2025 году сработало 25 048 индикаторов риска.

В 2025 году территориальными органами Роспотребнадзора на основе индикаторов риска осуществлялся контроль за маркировкой 11 товарных групп: табачной, никотинсодержащей продукции, устройств для потребления никотинсодержащей продукции; упакованной питьевой воды; товаров легкой промышленности; молочной продукции; обувных товаров; парфюмерии; фототехники; шин; меховых изделий, БАДы и антисептики.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 21 ноября 2023 г. № 1944 утвержден перечень случаев, при которых продажа товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, запрещена на основании информации, содержащейся в государственной информационной системе мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, или отсутствия в указанной государственной информационной системе необходимой информации о таких товарах, и особенностей внедрения указанного запрета в отношении отдельных товаров, а также Правил применения запрета продажи товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, на

³¹ По данным официального сайта государственной информационной системы маркировки и прослеживания Честный ЗНАК – <https://dbapr.fcrpt.ru/>

³² https://www.rospotrebnadzor.ru/upload/iblock/94e/p0puy8xgisu9e1n6sziwpu2owjb1yr5f/GD_ZPP.pdf

основании информации, содержащейся в государственной информационной системе мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, или отсутствия в указанной государственной информационной системе необходимой информации, в том числе правил получения информации из указанной государственной информационной системы.

Риск-ориентированный контроль (надзор) за соблюдением требований к маркировке продукции средствами идентификации

В 2025 году проведено более 98 тыс. контрольных (надзорных) мероприятий по соблюдению обязательных требований в сфере цифровой маркировки.

Со взаимодействием с контролируемым лицом проведено 14 399 контрольных (надзорных) мероприятий, в том числе на основании данных о срабатывании индикаторов риска согласовано проведение контрольных (надзорных) мероприятий в объектах розничной торговли по 5124 индикаторам риска (в 2024 году по 5074 индикаторам риска).

Один из важных показателей соблюдения участниками оборота продукции, подлежащей обязательной маркировке средствами идентификации и эффективности контроля (надзора), основанного на срабатывании индикаторов риска, это доля продукции с нарушениями от общего количества проинспектированной.

В рамках, надзорных мероприятий проинспектировано 1 067 385 единиц продукции, в 30 % (324 170 единиц) от проинспектированной продукции, находящейся на полках магазинов, оказались с нарушениями требований к цифровой маркировке. Выявлено более 32 тыс. нарушений обязательных требований. Всего с момента начала осуществления контроля в указанной сфере проинспектировано 3 047 913 единиц продукции, 31 % продукции (928 839 единиц) реализовывалось с нарушениями.

Без взаимодействия с контролируемым лицом проведено 84 249 контрольных (надзорных) мероприятий в виде наблюдения за соблюдением обязательных требований.

Проведено 228 247 профилактических мероприятий: объявлено контролируемым лицам 90 417 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований и предложением принять меры по обеспечению соблюдения обязательных требований; 59 615 информирований контролируемых лиц и иных заинтересованных лиц по вопросам соблюдения обязательных требований; 78 215 консультаций по обращениям контролируемых лиц и их представителей.

За нарушение обязательных требований, выявленных по результатам проведения контрольных (надзорных) мероприятий, к контролируемым лицам приняты меры административного реагирования – составлено более 16 тыс. административных протоколов.

Для решения вопроса о конфискации арестованных товаров более 4,5 тыс. материалов административных дел территориальными органами Роспотребнадзора в установленном порядке направлены в суд.

В результате проделанной работы 2025 году в 1,9 раза снизилось количество нарушений, зафиксированных в ГИС МТ, в перерасчете на общее количество проданных товаров. Если в 2024 году по данным ГИС МТ с нарушением продавалось 4,5 % продукции, то в 2025 году – менее 2,5 %.

С учетом расширения перечня товарных групп, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, снижение фиксируемых нарушений может свидетельствовать о повышении предпринимательской дисциплины при обороте маркированных товаров.

Контроль за реализацией молочной продукции

Молочная продукция подлежит обязательной маркировке с 1 июня 2021 года. Подробные сроки введения маркировки и обязательного применения разрешительного режима на касе представлены на рис. 2.2.1.

Перечень продукции, которая подлежит обязательной маркировке средствами идентификации, содержится в постановлении Правительства Российской Федерации от 15 декабря 2020 г. № 2099 «Об утверждении Правил маркировки молочной продукции средствами идентификации и особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении молочной продукции».

В перечень включена молочная продукция со сроком хранения более и менее 40 суток, сыры, мороженное и прочие виды пищевого льда (не содержащие или содержащие какао).

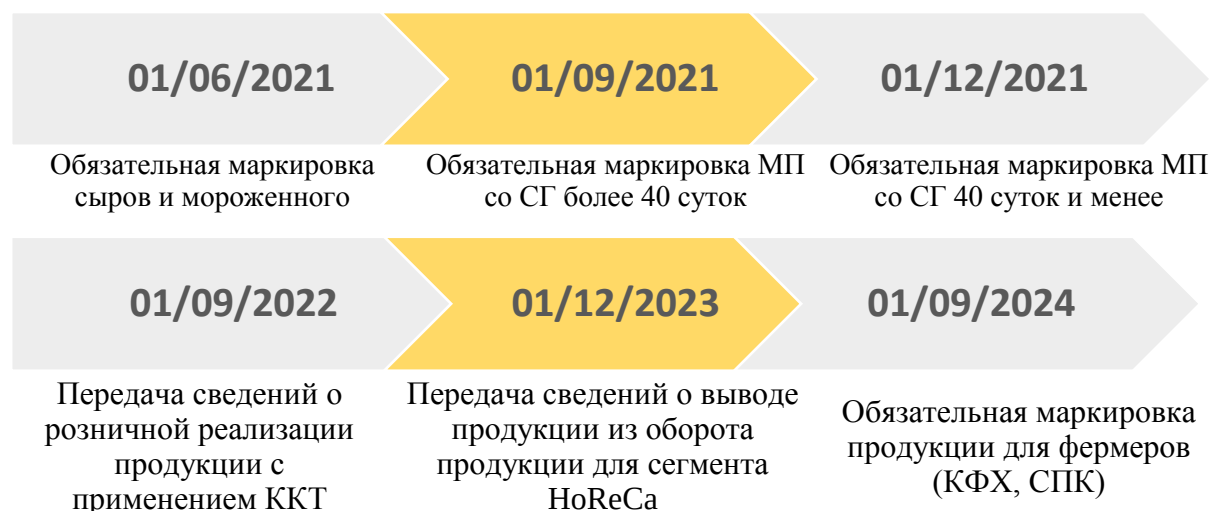


Рис. 2.2.1. Сроки введения обязательной маркировки средствами идентификации молочной продукции

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 21 ноября 2023 г. № 1944 «Об утверждении перечня случаев, при которых продажа товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, запрещена на основании информации, содержащейся в государственной информационной системе мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, или отсутствия в указанной государственной информационной системе необходимой информации о таких товарах, и особенностей внедрения указанного запрета в отношении отдельных товаров, а также Правил применения запрета продажи товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, на основании информации, содержащейся в государственной информационной системе мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, или отсутствия в указанной государственной информационной системе необходимой информации, в том числе правил получения информации из указанной государственной информационной системы» (далее – постановление № 1944) в отношении молочной продукции применяются правила запрета продажи с 1 мая 2024 года.

В 2025 году 524 млн ед. молочной продукции не было реализовано потребителям, в том числе 307 млн ед. с истекшим сроком годности, что составляет 58,6 % доли всех предупреждений о запрете реализации молочной продукции.

Информация о предотвращенных продажах молочной продукции представлена на рис. 2.2.2.

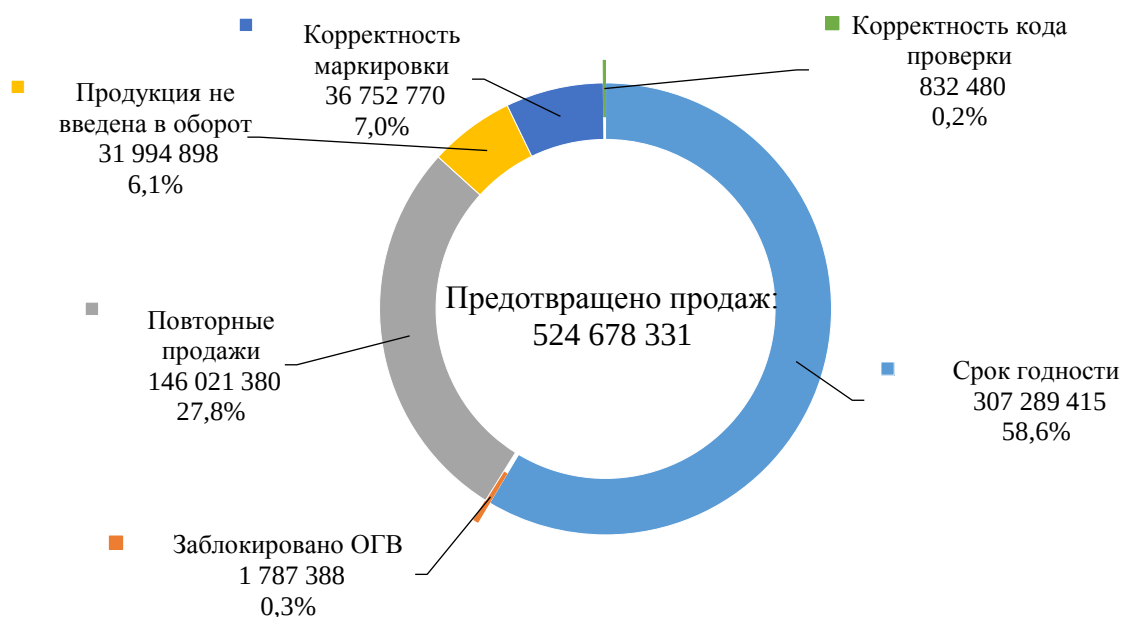


Рис. 2.2.2. Результаты применения разрешительного режима на кассе при реализации молочной продукции в 2025 году

В 2025 году объем введенной в оборот продукции остается на одном уровне с 2023–2024 гг.

При этом объем сопоставим как в отношении продукции, учитываемой в килограммах (например, творог, масло, сыр, сметана, йогурт и др.), так и продукции, учитываемой в литрах (например, молоко, сливки, молочные коктейли и др.).

Виды продукции, учитываемой в килограммах (например, творог, масло, сыр, сметана, йогурт и др.), произведенные в Российской Федерации, занимают в среднем 94,3 % рынка, ввезенные из стран ЕАЭС – 5,1 %, импорт из других стран – 0,6 %.

Виды продукции, учитываемой в литрах (молоко, сливки, молочные коктейли и др.), произведенные в Российской Федерации, занимают в среднем 97,7 % рынка, ввезенные из стран ЕАЭС – 2,3 %, импорт из других стран – 0,1 %.

В 2025 году в розницу реализовано в 1,2 раза больше продукции, чем в 2023 году, при этом уровень введенной в оборот продукции остается на прежнем уровне, что может свидетельствовать о выходе розничных продавцов из теневого рынка.

Розничные продажи занимают 65 % от общего числа продукции, введенной в 2025 году в оборот.

С 2023 по 2025 год уровень оборота молочной продукции как в литрах, так и в килограммах ежегодно растет, что может свидетельствовать об уменьшении доли участников товарооборота молочной продукции, которые осуществляют деятельность в тени.

В 2025 году количество продавцов, осуществляющих реализацию молочной продукции в розницу, увеличилось в 1,1 раза (+6191), при этом количество продавцов, работающих без нарушений, увеличилось в 2,2 раза (+34 518), а количество нарушителей снизилось в 1,7 раза (–29 127), подробная информация представлена на рис. 2.2.3.

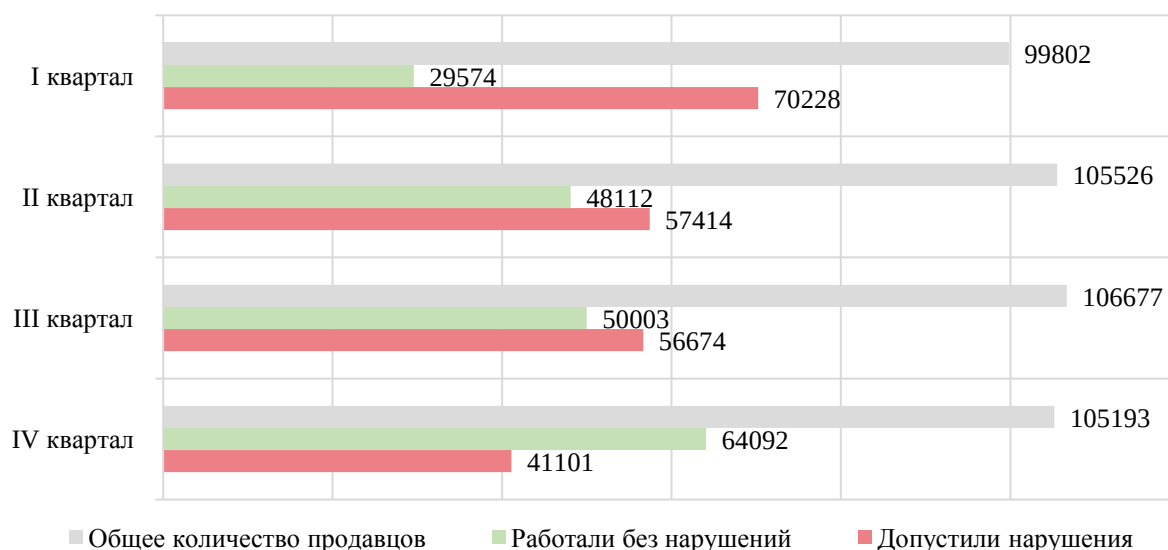


Рис. 2.2.3. Данные о количестве продавцов, осуществлявших реализацию продукции, в том числе с нарушениями и без, в разрезе кварталов в 2025 году

В табл. 2.2.1 представлены показатели снижения отклонений по товарной группе «молочная продукция» за 2025 год: снижение установлено по всем видам фиксируемых отклонений. Наибольшее снижение количества отклонений в Российской Федерации зафиксировано по разрешительному режиму на кассе.

Таблица 2.2.1

**Динамика снижения нарушений в рознице по молочной продукции в 2025 году
в разрезе различных видов отклонений в абсолютных и относительных
(на 1000 продаж) показателях**

Вид отклонения	Снижение отклонений в 2025 году	
	Абс. знач.	Отн. знач.
<i>Среднее</i>	2,53	2,80
Разрешительный режим	4,42	4,95
Срок годности	2,12	2,40
Повторные продажи	2,80	3,05
Несоответствующий статус продукции	1,01	1,17
Товары с незарегистрированными кодами	2,29	2,43

Контроль за реализацией упакованной воды

Упакованная вода подлежит обязательной маркировке с 1 сентября 2021 года. Подробные сроки введения маркировки и обязательного применения разрешительного режима на кассе представлены на рис. 2.2.4.

Перечень продукции, которая подлежит обязательной маркировке средствами идентификации, содержится в постановлении Правительства Российской Федерации от 31 мая 2021 г. № 841 «Об утверждении Правил маркировки упакованной воды средствами идентификации и особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении упакованной воды». В перечень включена природная минеральная вода, газированная вода и детская питьевая вода.

01/12/ 2021	01/03/ 2022	01/03/ 2023	01/09/ 2023	01/12/ 2023
Обязательная маркировка упакованной минеральной воды	Обязательная маркировка упакованной прочей воды	Передача сведений о розничной реализации продукции с применением ККТ	Обязательная маркировка для категории «детская вода»	Передача сведений о выводе продукции из оборота продукции для сегмента HoReCa

Рис. 2.2.4. Сроки введения обязательной маркировки средствами идентификации упакованной воды

В соответствии с постановлением № 1944 в отношении упакованной воды с 1 сентября 2024 года применяется разрешительный режим на кассе, результаты его применения представлены на рис. 2.2.5.

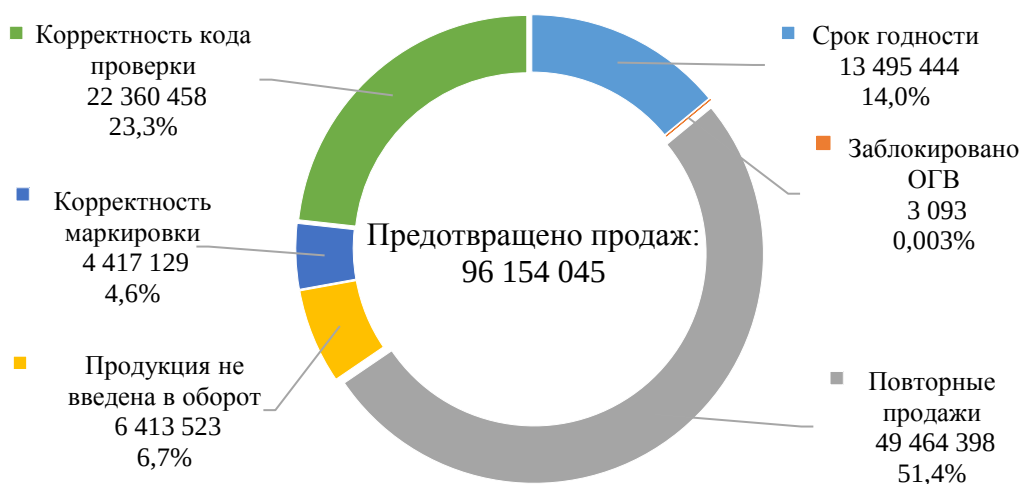


Рис. 2.2.5. Результаты применения разрешительного режима на кассе при реализации упакованной воды в 2025 году

Разрешительным режимом на кассе предотвращено 96,1 млн ед. продаж, в том числе 49,4 млн ед. в связи с повторной продажей товара и 13,4 млн ед. в связи с истекшим сроком годности продукции.

В 2025 году в Российской Федерации объем вводимой в оборот упакованной воды по сопоставимым категориям товаров растет по отношению к 2023 году и составляет примерно тот же уровень, что и в 2024 году.

На рынке упакованной воды продукция, произведенная в Российской Федерации, занимает в среднем 96,8 %, ввезенная из стран ЕАЭС – 0,5 %, импорт из других стран – 2,7 %.

Фиксируется и рост реализации продукции в розницу: в 2025 году в розницу реализовано на 7 % больше продукции, чем в 2024 году (по сопоставимым категориям товара – на 5 %), что обусловлено как возникновением обязанности выводить из оборота детскую воду, так и обелением рынка.

Розничные продажи занимают 54 % от общего числа продукции, введенной в 2025 году в оборот (остальная продукция используется для собственных нужд (офисы) и производственных целей (предприятия общепита, поставки в социальные учреждения, экспорт).

В 2025 году количество продавцов, осуществляющих реализацию упакованной воды в розницу выросло на 8 % (+10 518, при этом количество продавцов, работающих без нарушений, увеличилось в 1,92 раза (+44 370), а количество нарушителей снизилось в 1,7 раза (–33 852), подробная информация представлена на рис. 2.2.6. В 2025 году количество продавцов, осуществляющих реализацию упакованной воды в розницу выросло на 8 % (+10 518, при этом количество продавцов, работающих без нарушений, увеличилось в 1,92 раза (+44 370), а количество нарушителей снизилось в 1,7 раза (–33 852), подробная информация представлена на рис. 2.2.6.

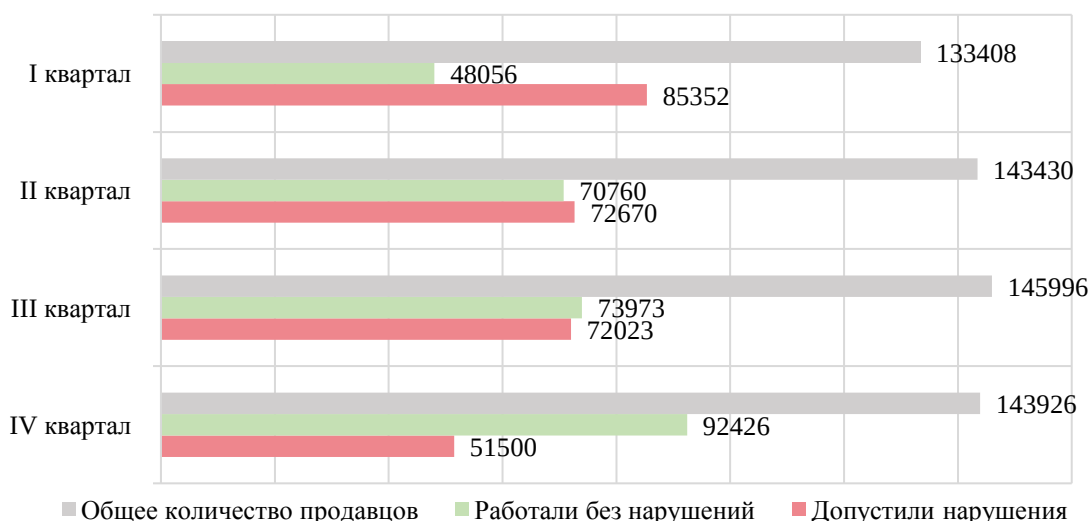


Рис. 2.2.6. Данные о количестве продавцов, осуществлявших реализацию продукции, в том числе с нарушениями и без, в разрезе кварталов в 2025 году

В табл. 2.2.2 представлены показатели снижения отклонений по товарной группе «Упакованная вода» в 2025 году: количество отклонений снижается по всем фиксируемым категориям отклонений. Наибольшее снижение количества отклонений зафиксировано по разрешительному режиму на кассе.

Таблица 2.2.2

**Динамика снижения нарушений в рознице по упакованной воде
в 2025 году в разрезе различных видов отклонений в абсолютных и
относительных (на 1000 продаж) показателях**

Вид отклонения	Снижение отклонений в 2025 году	
	Абс. знач.	Отн. знач.
<i>Среднее</i>	1,77	1,82
Разрешительный режим	2,69	2,80
Срок годности	1,72	1,86
Повторные продажи	1,32	1,38
Несоответствующий статус продукции	1,32	1,20
Товары с незарегистрированными кодами	1,82	1,85

Контроль за реализацией биологических активных добавок к пище

Производители и импортеры биологических активных добавок к пище с 1 сентября 2023 года обязаны зарегистрироваться в ГИС МТ как участники товарооборота маркированной продукции, а уже с 1 октября 2023 года данные участники обязаны наносить цифровой код маркировки на продукцию.

Более подробные сроки введения маркировки представлены на рис. 2.2.7.

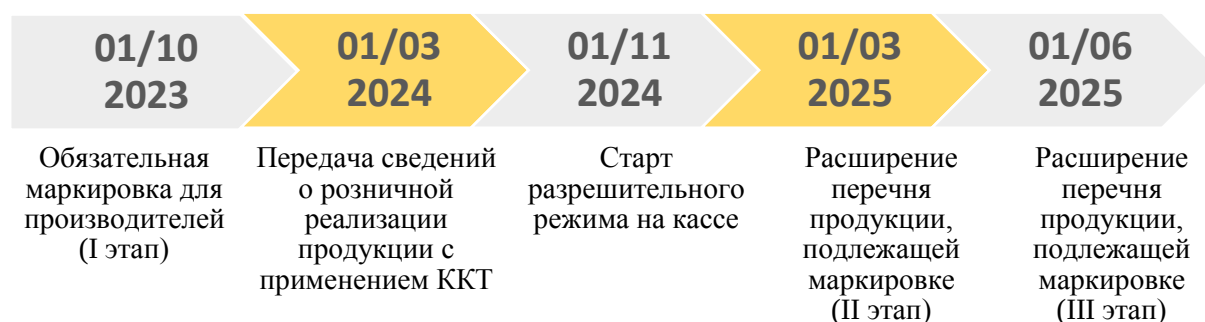


Рис. 2.2.7. Сроки введения обязательной маркировки средствами идентификации БАД

Полный перечень биологически активных добавок к пище, подлежащих обязательной маркировке, содержится в постановлении Правительства Российской Федерации от 31 мая 2023 г. № 886. В перечень включена такая продукция, как смеси витаминов и минеральных веществ, провитамины и витамины, морские и речные водоросли, рыбий жир, сахарные сиропы, шоколадные изделия, добавки на основе кофе или какао, жевательная резинка без сахара, пастилки от боли в горле и таблетки от кашля, комплексные добавки к пище, плодовые косточки и другое растительное сырье, экстракты и соки из мяса или рыбы, жиры и масла животного происхождения, активные и неактивные дрожжи, аминокислоты, пищевой желатин, уголь активированный и другое, а с 1 марта 2026 года перечень продукции расширен: обязательной маркировке подлежат жир из рыбьей печени и его фракции, ферментные препараты.

Постановлением № 1944 утвержден разрешительный режим на кассах – это перечень случаев, при которых продажа товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, запрещена на основании информации, содержащейся в ГИС МТ.

По итогам 2025 года разрешительным режимом на кассе предотвращено 16 397 458 продаж потенциально небезопасной продукции, основные попытки продажи продукции с нарушением обязательных требований зафиксированы в отношении продукции, которая не введена в оборот, – 6 313 440 ед. (38,5 % доли предупреждений), подробные данные представлены на рис. 2.2.8.

По результатам 2025 года на территории Российской Федерации было произведено продукции на 5 % больше, чем в 2024 году.

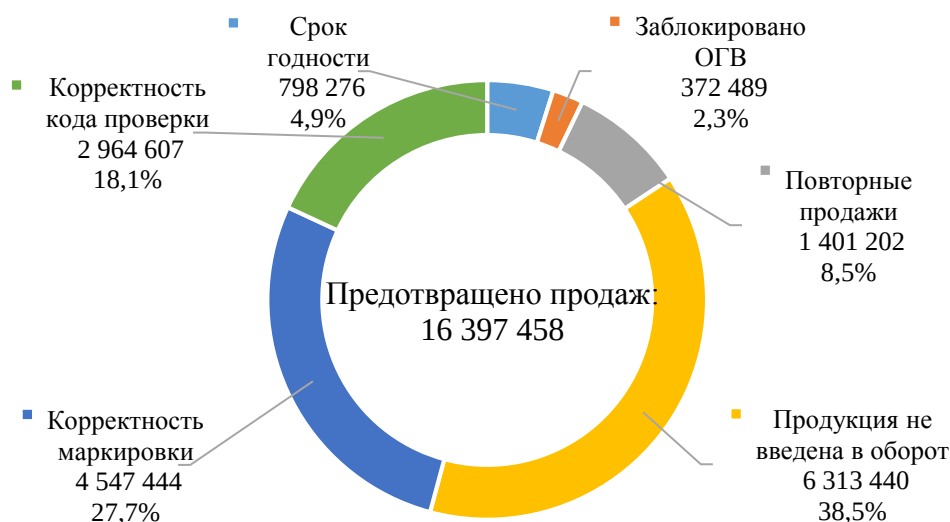


Рис. 2.2.8. Результаты применения разрешительного режима на кассе при реализации БАД в 2025 году

По результатам 2025 года на территории Российской Федерации было произведено продукции на 5 % больше, чем в 2024 году.

На рынке биологически активных добавок к пище продукция, произведенная в Российской Федерации, занимает в среднем 83,4 %, ввезенная из стран ЕАЭС – 4 %, импорт из других стран – 12 %, перемаркировка – менее 1 %.

В 2025 году в розницу реализовано в 2,4 раза больше продукции, чем в 2024 году, что обусловлено как расширением товарной группы, так и возникновением обязанности сканировать продукцию на кассе.

В 2025 году объемы реализованной в розницу продукции выросли в 2,4 раза в сравнении с 2024 годом, при этом в 2025 году розничные продажи составили 59 % от общего числа продукции, введенной в 2025 году в оборот.

Количество продавцов, осуществляющих реализацию БАД в 2025 году в розницу остается на одном уровне, порядка 20 тысяч розничных продавцов, при этом количество продавцов, работающих без нарушений, увеличилось в 2,4 раза (+8277), а количество нарушителей снизилось в 2,4 раза (–8228), подробные данные представлены на рис. 2.2.9.

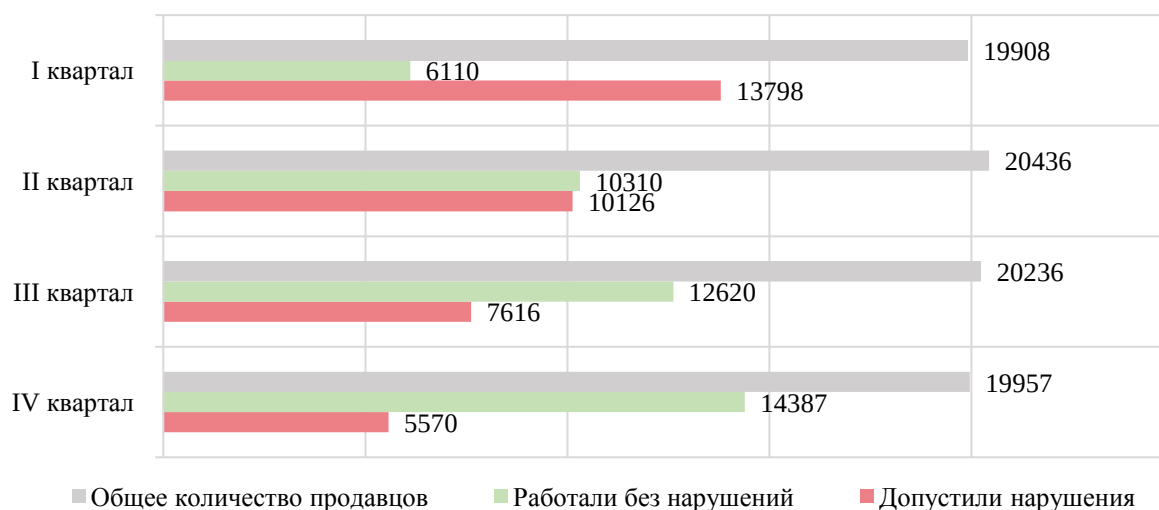


Рис. 2.2.9. Данные о количестве продавцов, осуществлявших реализацию продукции, в том числе с нарушениями и без, в разрезе кварталов в 2025 году

В табл. 2.2.3 содержатся показатели снижения отклонений по товарной группе «БАД» за 2025 год: количество отклонений снижается по всем фиксируемым видам отклонений. Наибольшее снижение количества отклонений в Российской Федерации зафиксировано по нарушениям, связанным с разрешительным режимом на кассе.

Таблица 2.2.3

Динамика снижения нарушений в рознице по БАД в 2025 году в разрезе различных видов отклонений в абсолютных и относительных (на 1000 продаж) показателях

Вид отклонения	Снижение отклонений в 2025 году	
	Абс. знач.	Отн. знач.
<i>Среднее</i>	2,64	3,32
Разрешительный режим	3,28	4,35
Срок годности	0,94	1,33
Повторные продажи	2,10	2,82
Несоответствующий статус продукции	0,92	1,14
Товары с незарегистрированными кодами	5,96	6,94

Контроль за реализацией антисептиков и дезинфицирующих веществ

Антисептики подлежат обязательной маркировке с 1 сентября 2023 года, дезинфицирующие средства – с 1 марта 2025 года. Подробные сроки введения маркировки и обязательного применения разрешительного режима на кассе представлены на рис. 2.2.10.



Рис. 2.2.10. Сроки введения обязательной маркировки средствами идентификации антисептиков и дезинфицирующих средств

Перечень продукции, которая подлежит обязательной маркировке средствами идентификации, содержится в постановлении Правительства Российской Федерации от 30 мая 2023 г. № 870. В перечень включена парфюмерно-косметическая продукция, предназначенная для гигиены рук (с антимикробным действием), средства для ухода за кожей, макияжа или защитные средства для кожи (включая солнцезащитные и для загара), средства для дезинфекции помещений, оборудования и инструментов, одежды и белья (за исключением средств для ветеринарного применения) и кожные антисептики.

В 2025 году разрешительным режимом на кассе предотвращено 4 508 786 продаж. На рис. 2.2.11 представлены достигнутые показатели применения разрешительного режима на кассе.

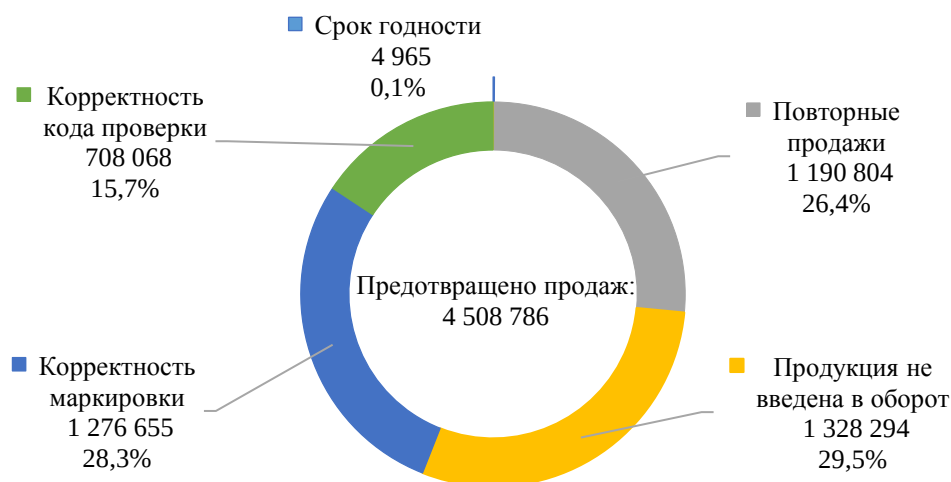


Рис. 2.2.11. Результаты применения разрешительного режима на кассе при реализации антисептиков и дезинфицирующих средств в 2025 году

Наиболее массовыми попытками реализации продукции стали нарушения, связанными с реализацией продукции, не введенной в оборот, – 1,3 млн ед. и продукции с некорректным кодом маркировки – 1,2 млн ед.

С 2023 года объем введенных в оборот антисептиков и дезинфицирующих средств растет, что обусловлено введением маркировки в III квартале 2023 года и расширением товарной группы в 2025 году.

Подавляющее число реализуемой на рынке продукции производится на территории Российской Федерации – в среднем 97,7 %, продукция, ввезенная из стран ЕАЭС, составляет 0,1 %, импорт из других стран – 1 %, перемаркировка – 1 %.

В 2025 году в розницу антисептиков и дезинфицирующих средств реализовано в 3 раза больше, чем в 2024 году, что обусловлено расширением товарной группы.

В 2025 году количество продавцов, осуществляющих реализацию антисептиков и дезинфицирующих средств в розницу, выросло на 6 % (+930) и составило 15,6 тысяч продавцов.

При этом количество продавцов, работающих без нарушений, увеличилось в 1,8 раза (+5735), а количество нарушителей снизилось в 2,7 раза (–4805), подробные данные представлены на рис. 2.2.12.

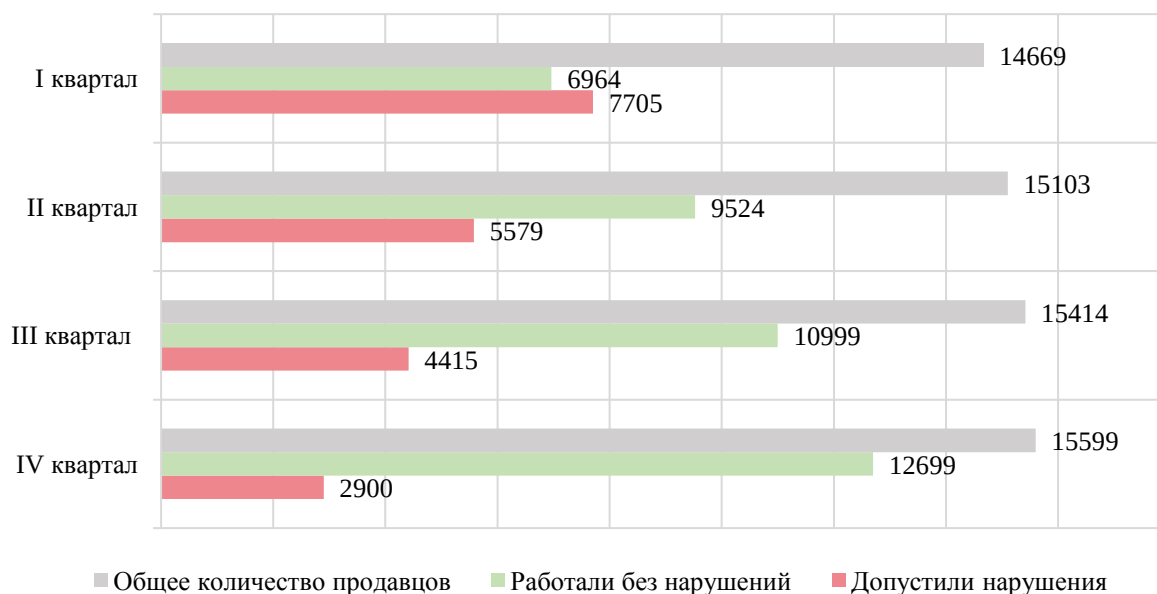


Рис. 2.2.12. Данные о количестве продавцов, осуществлявших реализацию продукции, в том числе с нарушениями и без, в разрезе кварталов в 2025 году

В 2025 году Роспотребнадзором организована целенаправленная работа по проведению профилактических и контрольных (надзорных) мероприятий в отношении продавцов, реализующих антисептики и дезинфицирующие вещества с нарушением обязательных требований.

По результатам проведенной работы нарушения разрешительного режима на кассе в 2025 году снизились в 8 раз.

В табл. 2.2.4 представлены показатели снижения отклонений по товарной группе «Антисептики и дезинфицирующие средства» за 2025 год: количество нарушений (в относительных показателях) в рознице снизилось в 6,3 раза. Наибольшее снижение количества отклонений в Российской Федерации зафиксировано по разрешительному режиму на кассе.

Таблица 2.2.4

Динамика снижения нарушений в рознице по антисептикам и дезинфицирующим средствам в 2025 году в разрезе различных видов отклонений в абсолютных и относительных (на 1000 продаж) показателях

Нарушение	Снижение отклонений в 2025 году	
	Абс. знач.	Отн. знач.
<i>Среднее</i>	4,61	6,3
Разрешительный режим	5,86	7,94
Срок годности	8,02	4
Повторные продажи	1,29	1,8
Несоответствующий статус продукции	1,50	2,23
Товары с незарегистрированными кодами	6,36	8,52

Контроль за реализацией духов и туалетной воды

Духи и туалетная вода подлежат обязательной маркировке с 1 октября 2023 года. Подробные сроки введения маркировки и обязательного применения разрешительного режима на кассе представлены на рис. 2.2.13.

Перечень продукции, которая подлежит обязательной маркировке средствами идентификации, содержится в постановлении Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2019 г. № 1957 «Об утверждении Правил маркировки духов и туалетной воды средствами идентификации и особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении духов и туалетной воды».

В перечень включены духи и туалетная вода, косметические средства или средства для макияжа и средства для ухода за кожей (кроме лекарственных), включая средства против загара или для загара, а также средства для маникюра и педикюра.

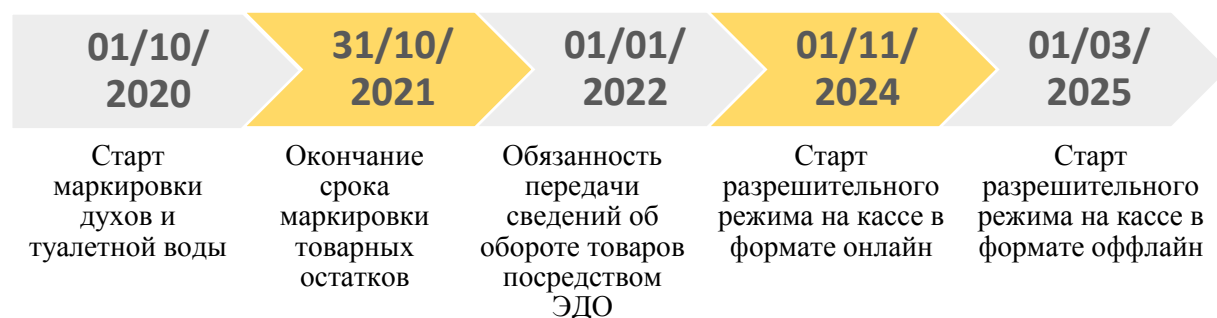


Рис. 2.2.13. Сроки введения обязательной маркировки средствами идентификации духов и туалетной воды

По итогам 2025 года разрешительным режимом на кассе предотвращено 9 882 111 продаж потенциально небезопасных духов и туалетной воды. Среди основных попыток реализации продукции с нарушением обязательных требований – продукция, которая не введена в оборот участниками товарооборота – 5 579 079 ед. (56,5 % доли предотвращенных продаж). Более подробная информация о предотвращенных продажах на кассах представлена на рис. 2.2.14.

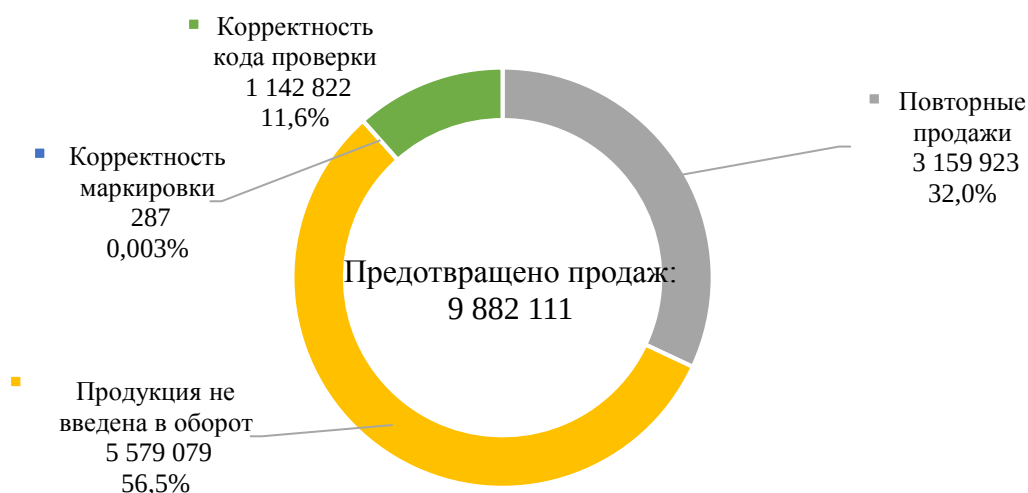


Рис. 2.2.14. Результаты применения разрешительного режима на кассе при реализации духов и туалетной воды в 2025 году

В 2025 году на территории Российской Федерации произведено продукции на 6 % больше, чем в 2024 году.

При этом зафиксировано снижение фактов реализации продукции: в розницу реализовано на 6 % меньше, чем в 2024 году, однако уровень продаж соответствует уровню 2023 года.

Розничные продажи занимают всего 38 % от общего числа продукции, введенной в 2025 году в оборот, что может быть обусловлено, в том числе, длительными сроками хранения продукции.

На рынке духов и туалетной воды продукция, произведенная в Российской Федерации, занимает в среднем 55,2 %, ввезенная из стран ЕАЭС – 6 %, импорт из других стран – 34,2 %, маркировка остатков – 3 %, перемаркировка – 1,6 %.

В 2025 году количество продавцов, осуществляющих реализацию духов и туалетной воды в розницу, снизилось на 9 %, тем не менее количество продавцов, работающих без нарушений, увеличилось в 1,3 раза (+2082), а количество нарушителей снизилось в 1,8 раза (–3395), что может указывать как на уход недобросовестных продавцов с рынка, так и на их переход в «тень». Подробные данные представлены на рис. 2.2.15.

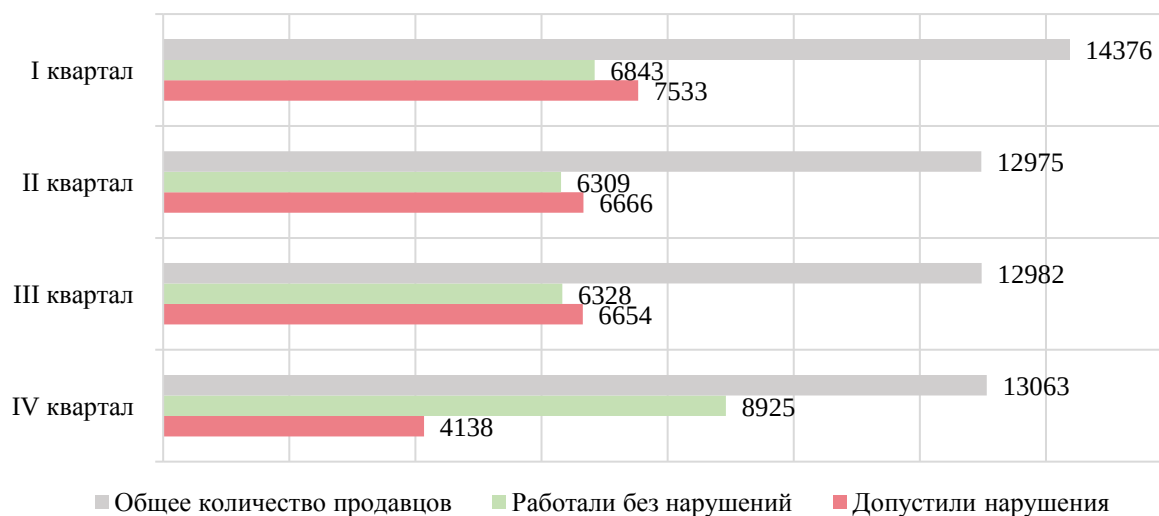


Рис. 2.2.15. Данные о количестве продавцов, осуществлявших реализацию продукции, в том числе с нарушениями и без в разрезе кварталов в 2025 году

В табл. 2.2.5 содержатся показатели снижения отклонений по товарной группе «Духи и туалетная вода» за 2025 год: количество нарушений снижается. Наибольшее снижение количества отклонений в Российской Федерации зафиксировано по разрешительному режиму на кассе.

Таблица 2.2.5

**Динамика снижения нарушений в рознице по духам и туалетной воде
в 2025 году в разрезе различных видов отклонений в абсолютных
и относительных (на 1000 продаж) показателях**

Нарушение	Снижение отклонений в 2025 году	
	Абс. знач.	Отн. знач.
<i>Среднее</i>	2,48	2,84
Разрешительный режим	5,78	6,61
Повторные продажи	1,37	1,57
Несоответствующий статус продукции	0,99	1,12
Товары с незарегистрированными кодами	1,76	2,08

Контроль за реализацией табачной продукции

Табачная продукция подлежит обязательной маркировке с 1 марта 2019 года. Более подробные сведения о сроках введения маркировки и обязательного применения разрешительного режима на кассе представлены на рис. 2.2.16.

Перечень продукции, которая подлежит обязательной маркировке средствами идентификации, содержится в постановлении Правительства Российской Федерации от 28 февраля 2019 г. № 224 «Об утверждении Правил маркировки средствами идентификации табачной и никотинсодержащей продукции и организации прослеживаемости табачной и никотинсодержащей продукции и сырья для производства такой продукции, а также об особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении табачной и никотинсодержащей продукции».

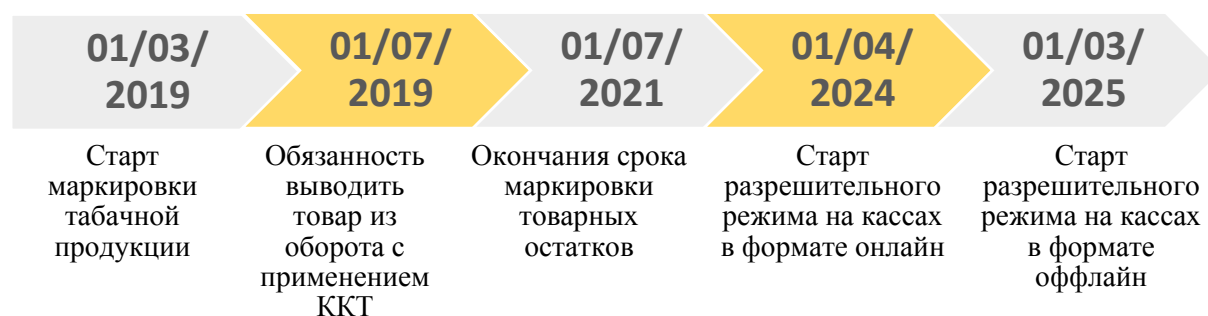


Рис. 2.2.16. Сроки введения обязательной маркировки средствами идентификации табачной продукции

Постановлением № 1944 с 1 апреля 2024 года установлены правила запрета продажи табачной продукции. За период введения разрешительного режима предотвращена продажа 359 343 004 ед. нелегальной и небезопасной табачной и никотинсодержащей продукции. Подробные данные представлены на рис. 2.2.17.

Из общего числа предотвращенных продаж 79 % (281 млн ед.) приходится на продукцию с некорректным кодом маркировки в системе ГИС МТ. К ним относятся коды поддельной продукции или неправильно сгенерированные – они не позволяют проследить движение товара по цепочке.

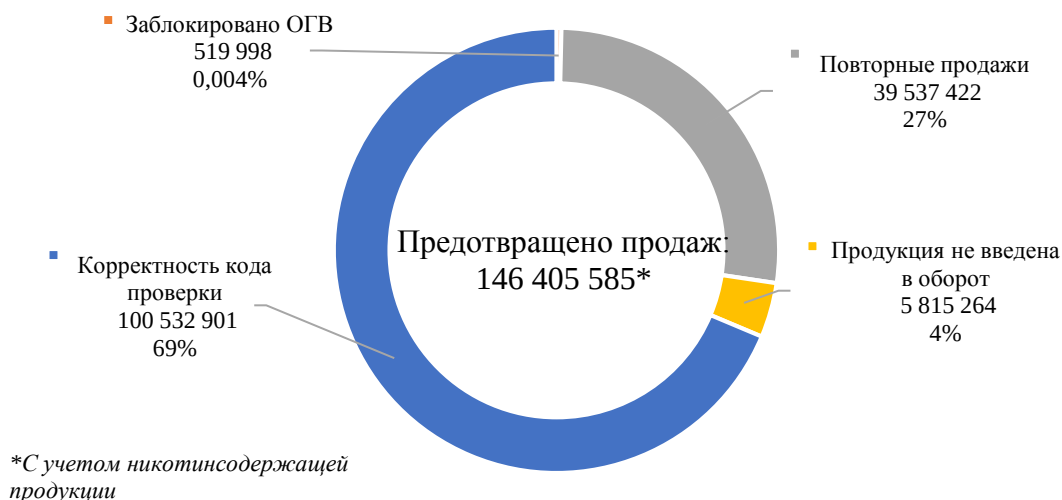


Рис. 2.2.17. Результаты применения разрешительного режима на кассе при реализации табачной продукции в 2025 году

В 2025 году уровень введенной в оборот табачной продукции превышает этот показатель 2024 года на 2 %.

С 2022 года объем введенной в оборот табачной продукции растет, что связано с обелением рынка.

При этом, несмотря на введение процедуры лицензирования, объемы производства табачной продукции в 2025 году выросли как по отношению к 2024 году, так и по отношению к более ранним периодам, в которых деятельность допускалась без лицензии.

На потребительском рынке табака продукция, произведенная в Российской Федерации, занимает в среднем 97,2 %, ввезенная из стран ЕАЭС – 0,8 %, импорт из других стран – 1,8 %, маркировка остатков – 0,2 %.

В 2025 году уровень розничных продаж на 4,6 % выше, чем в 2024 году.

Розничные продажи занимают 84 % от общего числа продукции, введенной в 2025 году в оборот. В 2025 году количество продавцов, осуществляющих реализацию табачной продукции в розницу, значительно не изменилось, деятельность осуществляли более 83 тыс. продавцов, рис. 2.2.18.

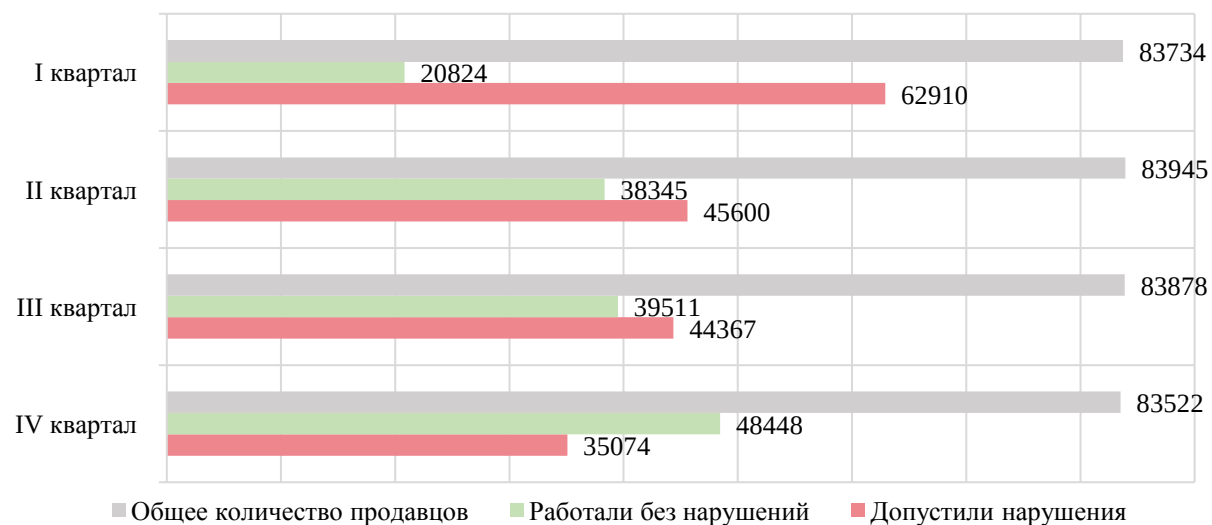


Рис. 2.2.18. Данные о количестве продавцов, осуществлявших реализацию продукции, в том числе с нарушениями и без в разрезе кварталов в 2025 году

На представленной табл. 2.2.6 содержатся показатели снижения отклонений по товарной группе «Табачная продукция» за 2025 год: количество нарушений снижается. Наибольшее снижение количества отклонений в Российской Федерации зафиксировано по разрешительному режиму на кассе.

Таблица 2.2.6

**Динамика снижения нарушений в рознице по табачной продукции в 2025 году
в разрезе различных видов отклонений в абсолютных и относительных
(на 1000 продаж) показателях**

Нарушение	Снижение отклонений в 2025 году	
	Абс. знач.	Отн. знач.
<i>Среднее</i>	1,64	1,82
Разрешительный режим	1,99	2,23
Нарушения установленной цены	1,29	1,45
Повторные продажи	1,47	1,65
Несоответствующий статус продукции	1,93	2,10
Товары с незарегистрированными кодами	1,50	1,66

Контроль за реализацией никотинсодержащей продукции

Никотинсодержащая продукция подлежит обязательной маркировке с 1 марта 2023 года. Подробные сроки введения маркировки и обязательного применения разрешительного режима на кассе представлены на рис. 2.2.19.

Перечень продукции, которая подлежит обязательной маркировке средствами идентификации, содержится в постановлении Правительства Российской Федерации от 28 февраля 2019 г. № 224 «Об утверждении Правил маркировки средствами идентификации табачной и никотинсодержащей продукции и организации прослеживаемости табачной и никотинсодержащей продукции и сырья для производства такой продукции, а также об особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении табачной и никотинсодержащей продукции».

В перечень включены никотинсодержащая продукция и жидкости для электронных систем доставки никотина, электронные системы доставки никотина.



Рис. 2.2.19. Сроки введения обязательной маркировки средствами идентификации никотинсодержащей продукции

Постановлением № 1944 с 1 апреля 2024 года установлены правила запрета продажи никотинсодержащей продукции.

За период введения разрешительного режима предотвращена продажа 146 365 842 ед. никотинсодержащей продукции. Подавляющее основание для запрета

продажи – это продажа продукции, у которой код маркировки не соответствует требованиям, – 100 млн ед. Подробные данные представлены на рис. 2.2.20.

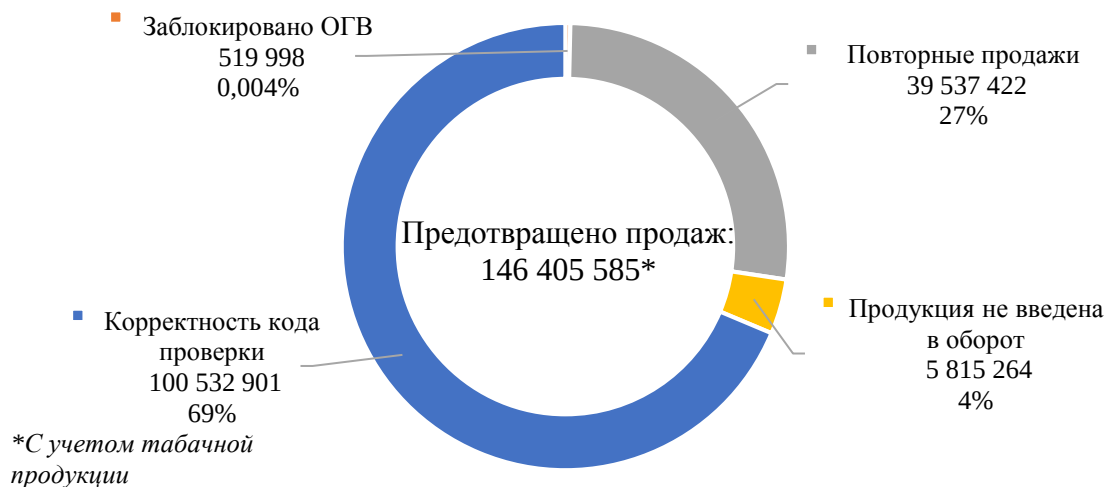


Рис. 2.2.20. Результаты применения разрешительного режима на кассе при реализации никотинсодержащей продукции в 2025 году

С 2022 года объем введенной в оборот никотинсодержащей продукции растет.

С 1 сентября 2023 года деятельность по производству никотинсодержащей продукции подлежит лицензированию, а с 1 марта 2024 года производство никотинсодержащей продукции без лицензии, выданной Росалкогольтабакконтролем, не допускается.

При этом, несмотря на введение процедуры лицензирования, объемы производства никотинсодержащей продукции в 2025 году выросли как по отношению к 2024 году, так и по отношению к более ранним периодам, в которых деятельность допускалась без лицензии.

На рынке никотинсодержащей продукции продукция, произведенная в Российской Федерации, занимает в среднем 89,6 %, введенная из стран ЕАЭС – 0,2 %, импорт из других стран – 2,3 %, маркировка остатков – 8 %.

В 2022 году значительный объем введенной в оборот продукции составляет продукция, введенная в оборот по признаку «Маркировка остатков». При этом 1 марта 2025 года такие средства идентификации были аннулированы в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2024 г. № 537-ФЗ «О внесении изменений в статьи 5 и 6 Федерального закона «О государственном регулировании производства и оборота табачных изделий, табачной продукции, никотинсодержащей продукции и сырья для их производства».

В 2025 году количество продавцов, осуществляющих реализацию никотинсодержащей продукции в розницу, значительно не изменилось, деятельность осуществляли более 57 тыс. продавцов.

При этом количество продавцов, работающих без нарушений, увеличилось в 1,5 раза (+13 716), а количество нарушителей снизилось в 1,8 раза (–13 367), подробные данные представлены на рис. 2.2.21.

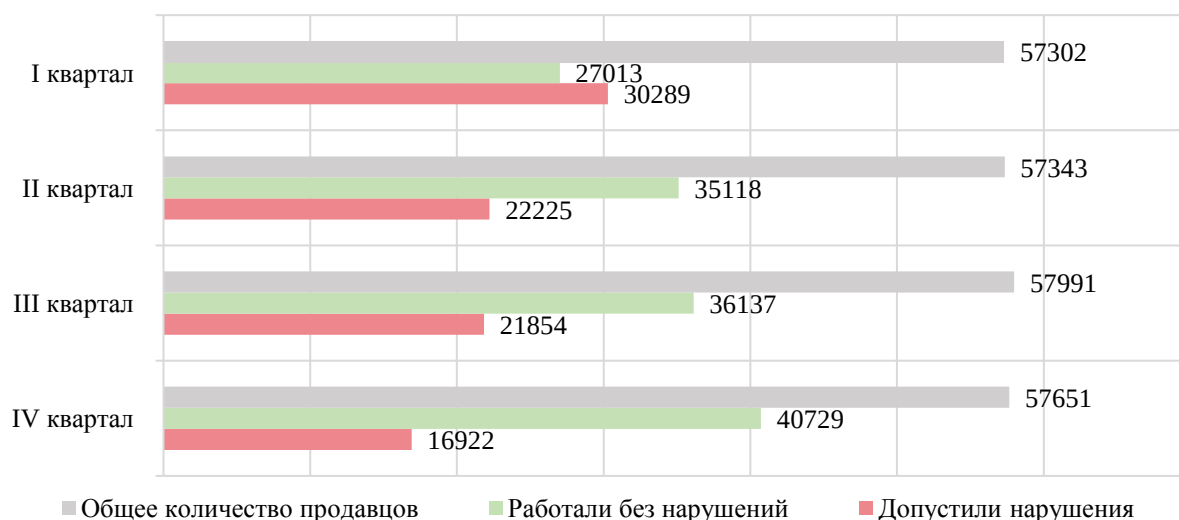


Рис. 2.2.21. Данные о количестве продавцов, осуществлявших реализацию продукции, в том числе с нарушениями и без, в разрезе кварталов в 2025 году

В табл. 2.2.7 представлены показатели снижения отклонений по товарной группе «Никотинсодержащая продукция» за 2025 год: количество нарушений снижается. Наибольшее снижение количества отклонений в Российской Федерации зафиксировано по повторным продажам и разрешительному режиму на кассе.

Таблица 2.2.7

Динамика снижения нарушений в рознице по никотинсодержащей продукции в 2025 году в разрезе различных видов отклонений в абсолютных и относительных (на 1000 продаж) показателях

Нарушение	Снижение отклонений в 2025 году	
	Абс. знач.	Отн. знач.
<i>Среднее</i>	1,29	1,44
Разрешительный режим	2,10	2,37
Повторные продажи	2,30	2,61
Несоответствующий статус продукции	0,46	0,53
Товары с незарегистрированными кодами	1,58	1,67

Контроль за реализацией товаров легкой промышленности

Товары легкой промышленности подлежат обязательной маркировке с 1 января 2021 года. Подробные сроки введения маркировки и обязательного применения разрешительного режима на кассе представлены на рис. 2.2.22.

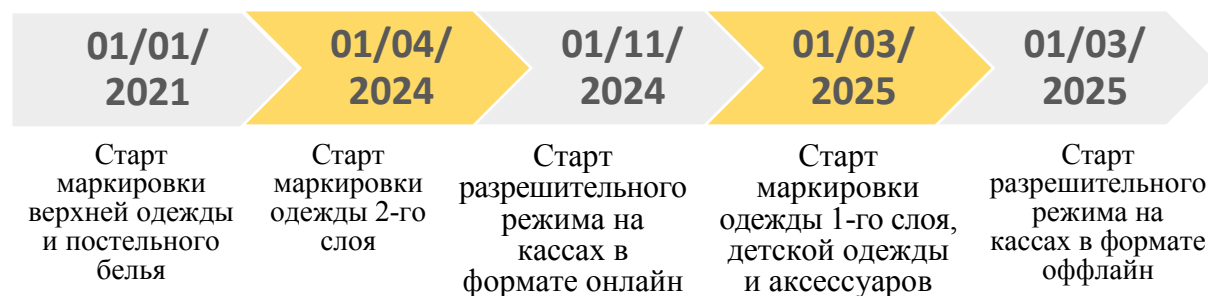


Рис. 2.2.22. Сроки введения обязательной маркировки средствами идентификации товаров легкой промышленности

Перечень продукции, которая подлежит обязательной маркировке средствами идентификации, содержится в постановлении Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2019 г. № 1956 «Об утверждении Правил маркировки товаров легкой промышленности средствами идентификации и особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении товаров легкой промышленности». В перечень включены такие товары, как блузки и блузоны, пальто и полупальто, куртки, одежда из натурального меха, брюки и юбки, рабочая одежда, костюмы, жакеты и блейзеры и др.

Постановлением № 1944 с 1 ноября 2024 года установлены правила запрета продажи товаров легкой промышленности.

За период введения разрешительного режима на кассе предотвращена продажа 707 779 884 ед. товаров легкой промышленности, большинство нереализованной продукции – это продукция, которая не введена в оборот 532,7 млн ед. – 75,3 %. Подробные данные представлены на рис. 2.2.23.

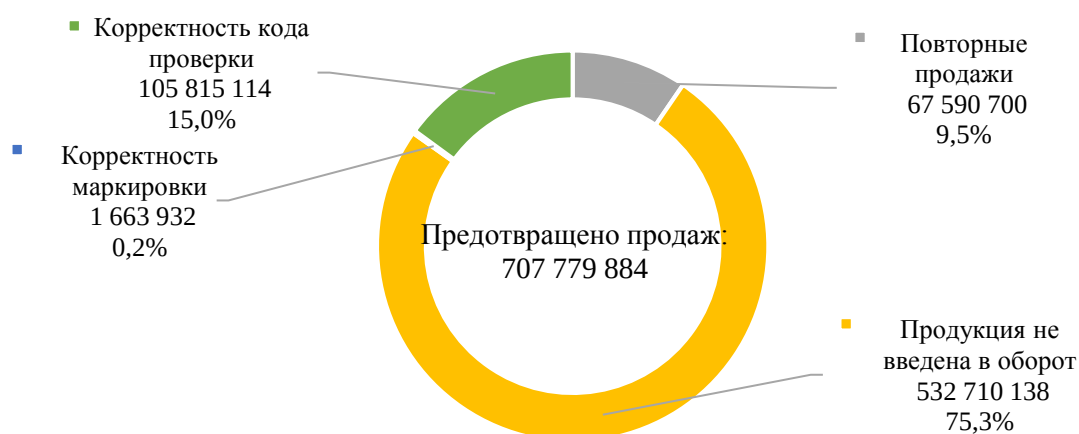


Рис. 2.2.23. Результаты применения разрешительного режима на кассе при реализации товаров легкой промышленности в 2025 году

С 2021 года в Российской Федерации наблюдается тенденция роста производимой в Российской Федерации продукции. В 2025 году введено в оборот продукции в 9,7 раза больше, чем в 2021 году, в том числе за счет расширения товарной группы, подлежащей обязательной маркировке, в связи с этим и значительно выросла реализация в розницу – на 4,5 раза больше, чем в 2021 году.

С 2022 по 2025 год производство товаров в легкой промышленности в Российской Федерации в среднем занимает 27,7 % от общего числа введенной в оборот продукции, доля продукции, ввезенной из стран ЕАЭС, составляет в среднем 11,4 %, а импорта из других стран – 31,3 %.

Также зафиксированы пики ввода продукции в оборот в 2021, 2024 и 2025 годах, что связано с маркировкой участниками оборота товаров продукции, произведенной или ввезенной до начала обязательной маркировки («маркировка остатков»).

Рост объема реализованной продукции за 2025 год зафиксирован и по отношению к 2024 году (в 2,7 раза), одной из причин роста фактов реализации также является расширение товарной группы.

В 2025 году количество продавцов, осуществляющих реализацию товаров легкой промышленности в розницу, значительно не изменилось, деятельность осуществляли более 83 тыс. продавцов.

При этом количество продавцов, работающих без нарушений, увеличилось в 2,3 раза (+27 624), а количество нарушителей снизилось в 1,8 раза (–27 836). Подробные данные представлены на рис. 2.2.24.

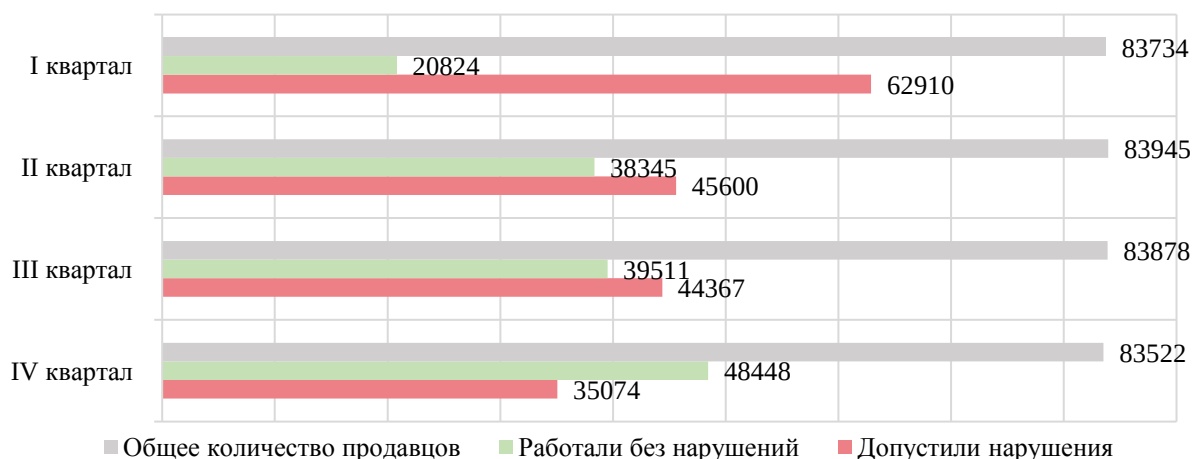


Рис. 2.2.24. Данные о количестве продавцов, осуществлявших реализацию продукции, в том числе с нарушениями и без, в разрезе кварталов в 2025 году

В табл. 2.2.8 содержатся показатели снижения отклонений по товарной группе «Товары легкой промышленности» за 2025 год: количество нарушений снижается. Наибольшее снижение количества отклонений в Российской Федерации зафиксировано по повторным продажам.

Таблица 2.2.8

Динамика снижения нарушений в рознице по товарам легкой промышленности в 2025 году в разрезе различных видов отклонений в абсолютных и относительных (на 1000 продаж) показателях

Нарушение	Снижение отклонений в 2025 году	
	Абс. знач.	Отн. знач.
<i>Среднее</i>	2,27	6,55
Разрешительный режим	2,23	5,06
Повторные продажи	6,97	16,48
Несоответствующий статус продукции	1,41	2,69
Товары с незарегистрированными кодами	0,87	1,95

Контроль за реализацией обувных товаров

Обувные товары подлежат обязательной маркировке с 1 июля 2020 года. Подробные сроки введения маркировки и обязательного применения разрешительного режима на кассе представлены на рис. 2.2.25.

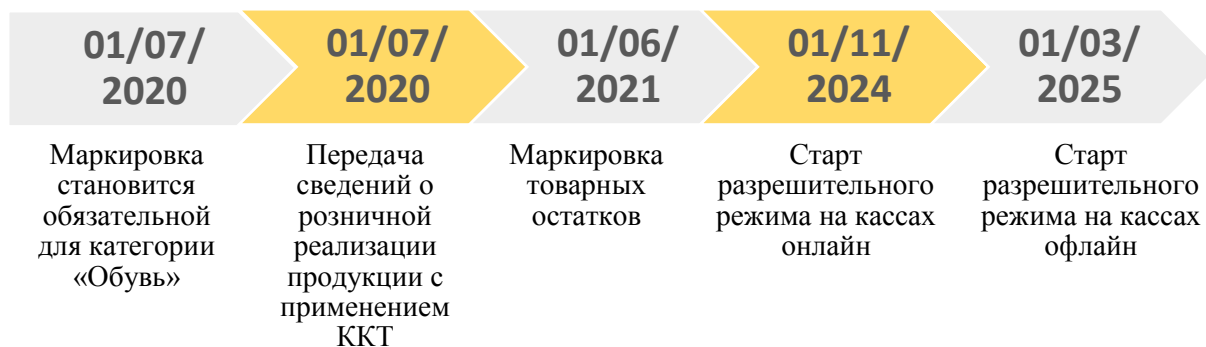


Рис. 2.2.25. Сроки введения обязательной маркировки средствами идентификации обувных товаров

Перечень продукции, которая подлежит обязательной маркировке средствами идентификации, содержится в постановлении Правительства Российской Федерации от 5 июля 2019 г. № 860 «Об утверждении Правил маркировки обувных товаров средствами идентификации и особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении обувных товаров».

Постановлением № 1944 с 1 ноября 2024 года установлены правила запрета продажи обувных товаров.

За период введения разрешительного режима предотвращена продажа 68 471 443 ед. обувных товаров. Подавляющее основание для запрета продажи товаров – это продажа товаров, которые не введены в оборот 46 млн ед. Подробные данные представлены на рис. 2.2.26.

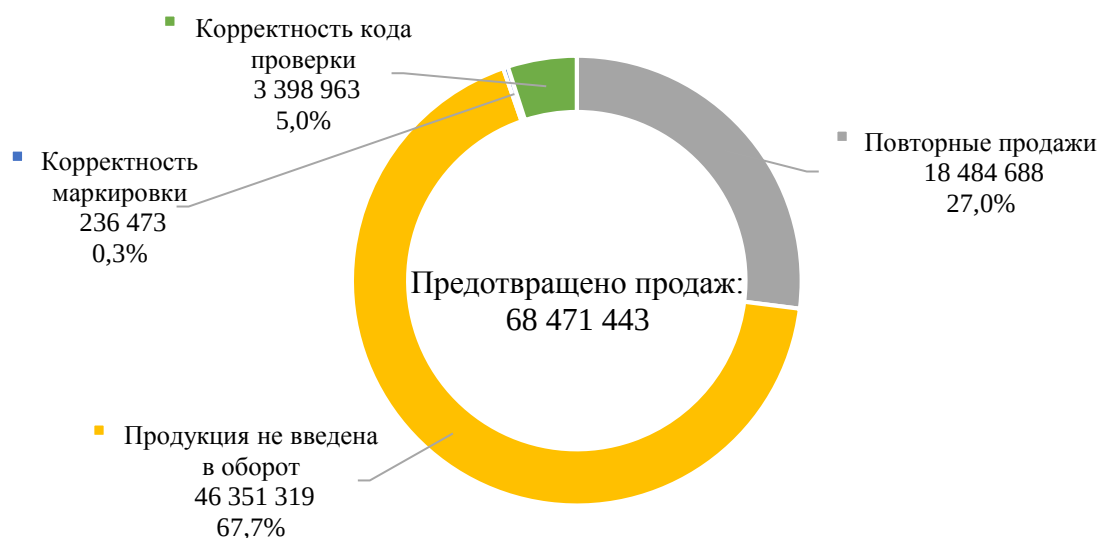


Рис. 2.2.26. Результаты применения разрешительного режима на кассе при реализации обувных товаров в 2025 году

С 2021 года в Российской Федерации наблюдается тенденция роста производимых в Российской Федерации обувных товаров. В 2025 году введено в оборот товаров на 22 % больше, чем в 2021 году.

При этом фиксируется снижение объема реализации обувных товаров по отношению к 2024 году на 11 %.

С 2022 по 2025 год производство обувных товаров в Российской Федерации в среднем занимает 24,73 % от общего числа введенных в оборот; доля товаров, ввезенных из стран ЕАЭС, составляет в среднем 6 %, а импорта из других стран – 43,5 %.

В 2025 году количество продавцов, осуществляющих реализацию обувных товаров в розницу, составляет более 30 тыс. продавцов.

При этом количество продавцов, работающих без нарушений, увеличилось в 1,5 раза (+ 6773), а количество нарушителей снизилось в 1,7 раза (–8739). Подробные данные представлены на рис. 2.2.27.

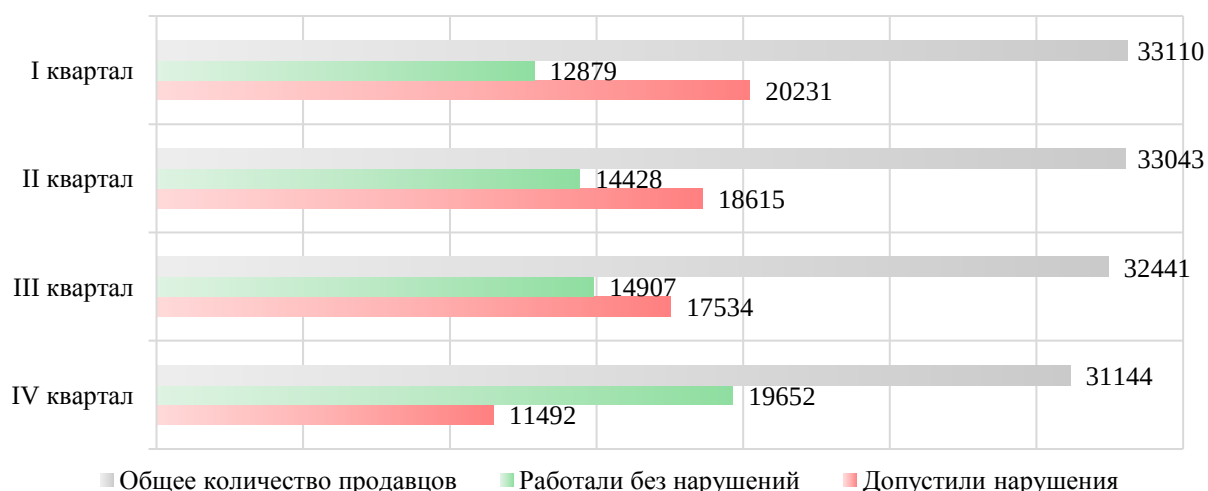


Рис. 2.2.27. Данные о количестве продавцов, осуществлявших реализацию продукции, в том числе с нарушениями и без в разрезе кварталов в 2025 году

В табл. 2.2.9 представлены показатели снижения отклонений по товарной группе «Обувные товары» за 2025 год: количество нарушений снижается. Наибольшее снижение количества отклонений в Российской Федерации зафиксировано по повторным продажам.

Таблица 2.2.9

Динамика снижения нарушений в рознице по обувным товарам в 2025 году в разрезе различных видов отклонений в абсолютных и относительных (на 1000 продаж) показателях

Нарушение	Снижение отклонений в 2025 году	
	Абс. знач.	Отн. знач.
<i>Среднее</i>	3,07	3,73
Разрешительный режим	2,75	3,28
Повторные продажи	7,37	9,17
Несоответствующий статус продукции	0,71	0,78
Товары с незарегистрированными кодами	1,45	1,69

*Контроль за реализацией морепродуктов
(в части икры осетровых и икры лососевых (красной икры))*

Икра осетровая и икра лососевая подлежит обязательной маркировке с 1 апреля 2023 года. Подробные сроки введения маркировки и обязательного применения разрешительного режима на кассе представлены на рис. 2.2.28.

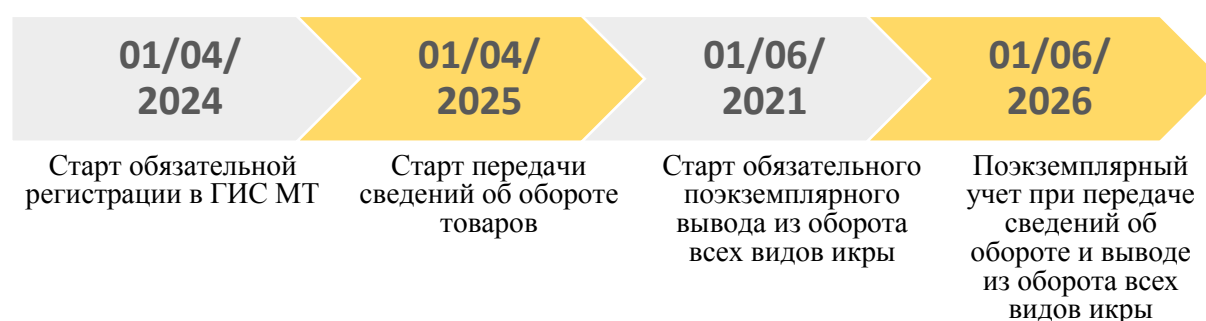


Рис. 2.2.28. Сроки введения обязательной маркировки средствами идентификации морепродуктов (в части икры осетровых и икры лососевых)

Перечень продукции, которая подлежит обязательной маркировке средствами идентификации, содержится в постановлении Правительства Российской Федерации от 29 ноября 2023 г. № 2028 «Об утверждении Правил маркировки икры осетровых и икры лососевых (красной икры) средствами идентификации и особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении икры осетровых и икры лососевых (красной икры)».

В перечень маркируемых товаров включены: икра осетровых рыб, икра лососевых рыб, заменители икры осетровых, печень, икра и молоки рыб и др.

Постановлением № 1944 с 1 октября 2025 года вводится разрешительный режим на кассах для морепродуктов (икры), а с 1 марта 2026 года вводится обязательная онлайн-проверка на кассах.

За период введения разрешительного режима предотвращена продажа 259 967 ед. морепродуктов. Подавляющее основание для запрета продажи продукции – это повторная продажа продукции 170,9 ед. (рис. 2.2.29).

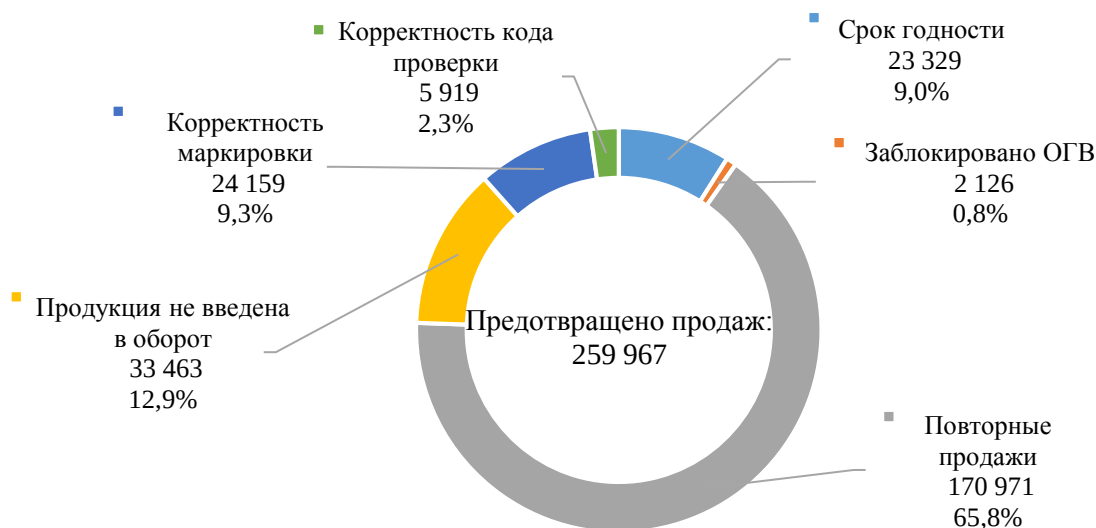


Рис. 2.2.29. Результаты применения разрешительного режима на кассе при реализации морепродуктов (в части икры осетровых и икры лососевых) в 2025 году

С 2024 по 2025 год производство морепродуктов в Российской Федерации в среднем занимает 24,76 % от общего числа введенной в оборот продукции, доля продукции, ввезенной из стран ЕАЭС, составляет в среднем 0,1 %, а импорта из других стран – 0,04 %.

В 2025 году в ГИС МТ в качестве участников оборота товаров по типу «Розничная торговля и иное» зарегистрировано 88 385 контролируемых лиц.

При этом из числа продавцов, осуществляющих розничную реализацию продукции, к концу 2025 года работали без нарушений 69 %.

В табл. 2.2.10 представлены показатели снижения отклонений по товарной группе «Морепродукты» за 2025 год: количество нарушений снижается. Наибольшее снижение количества отклонений в Российской Федерации зафиксировано при реализации продукции с несоответствующим статусом продукции.

Таблица 2.2.10

Динамика снижения нарушений в рознице по морепродуктам (в части икры осетровых и икры лососевых) в 2025 году в разрезе различных видов отклонений в абсолютных и относительных (на 1000 продаж) показателях

Нарушение	Снижение отклонений в 2025 году	
	Абс. знач.	Отн. знач.
<i>Среднее</i>	4,99	9,02
Разрешительный режим	5,74	2,94
Срок годности	1,16	10,08
Повторные продажи	0,84	1,42
Несоответствующий статус продукции	16,38	29,33
Товары с незарегистрированными кодами	0,81	1,31

Показатели оценки эффективности контрольной (надзорной) деятельности

Внедрение риск-ориентированного контроля (надзора) за маркировкой товаров средствами идентификации является одним из важных факторов достижения целей, определенных распоряжением Правительства Российской Федерации от 18 июля 2025 г. № 1951-р, которым утвержден перечень показателей оценки эффективности работы федеральных органов исполнительной власти с использованием данных и инструментов государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации.

В табл. 2.2.11 представлены достигнутые показатели темпа легализации рынка.

Таблица 2.2.11

Сведения о достигнутых показателях темпа легализации рынка (%)

Наименование товарной группы	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
1	2	3	4	5	6	7	8
Табак	25,93	17,05	19,45	13,82	10,92	8,24	10,3
Обувь		15,08	11,59	23,16	14,61	13,47	9,1
Духи		21,64	35,93	26,17	3,90	2,94	4,9
Фотоаппараты		57,58	33,91	47,27	3,63	3,35	1,1
Шины		42,22	38,25	34,36	21,47	17,55	9,5
Легкая промышленность			39,47	29,11	6,33	4,24	5,3
Молочная продукция			35,14	21,85	12,38	9,75	4,2
Питьевая вода			25,20	24,71	9,87	8,07	7,9
Пиво					8,51	6,68	4,0
Медицинские изделия					40,20	37,20	8,2
Антисептики					40,97	39,79	5,2
Биологически активные добавки к пище					21,14	15,09	5,4
Соковая продукция и безалкогольные напитки					18,72	14,66	5,4
Безалкогольное пиво							5,2

Продолжение табл. 2.2.11

1	2	3	4	5	6	7	8
Икра осетровых и лососевых							12,5
Растительные масла и масложировая продукция							5,0
Консервированная продукция							7,7
Корма для животных							10,6
Лекарственные препараты для ветеринарного применения							11,0
Велосипеды и велосипедные рамы							21,8

В целом в 2025 году снижение доли нелегального оборота зафиксировано по всем товарным группам. Максимальное снижение зафиксировано по следующим товарным группам: молочная продукция, безалкогольное пиво, фототовары, безалкогольные напитки, в том числе с соком, соки, велосипеды и велосипедные рамы.

Общественный контроль

Одним из элементов ГИС МТ, позволяющим осуществлять общественный контроль в сфере оборота маркированной продукции, является мобильное приложение «Честный знак». Через приложение пользователи (потребители) могут считывать коды Data Matrix, узнавать всю информацию о товаре и сообщать надзорным органам об обнаруженных нарушениях.

В 2025 году через мобильное приложение «Честный знак» в адрес Роспотребнадзора было направлено 38 107 обращений потребителей, по 16 659 (43,7 %) из которых было подтверждено наличие признаков нарушения обязательных требований (в 2024 году направлено 15 866 обращений потребителей, по 6976 (43,9 %) из которых было подтверждено наличие признаков нарушения обязательных требований).

Правоприменительная практика территориальных органов Роспотребнадзора

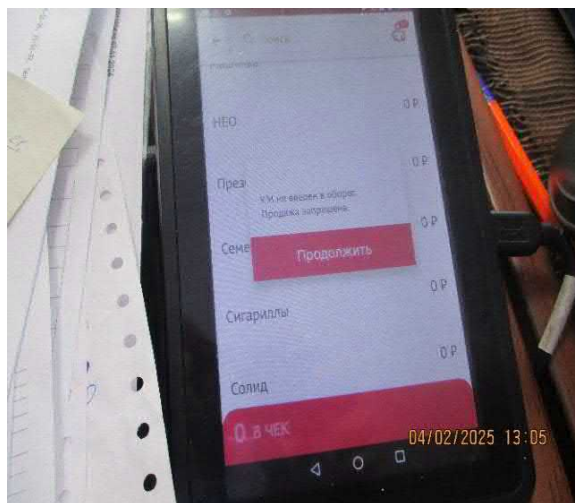
В Республике Мордовия (февраль 2025 года, г. Саранск) в ходе проведения внепланового контрольного (надзорного) мероприятия установлено, что ИП С*** осуществляет деятельность в торговых павильонах на рынке «Заречный» по реализации табачной и никотинсодержащей продукции с нарушением обязательных требований к маркировке товаров средствами идентификации.

В ходе контрольного мероприятия проинспектировано 2038 единиц продукции, из них выявлены 114 единиц продукции с нарушением требований технического регламента в части маркировки, 1664 единицы с нарушением



требований к цифровой маркировке, в том числе без нанесения маркировки.

В отношении С*** возбуждено 6 дел об административном правонарушении: ч. 1 ст. 14.43, ст. 14.45, ч. 1 ст. 14.53, ч. 2 ст. 14.6, ст. 15.12.1, ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ. Индивидуальный предприниматель признан виновным в совершении административных правонарушений, ему назначено наказание в виде штрафа на общую сумму 96 тыс. руб. По ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ назначено наказание в виде предупреждения с уничтожением арестованной продукции.



В **Пермском крае** (январь 2025 года, г. Пермь) в ходе проведения внепланового инспекционного визита в отношении ИП П*** (магазин «Сонный Мишка»), основанием для которого послужил индикатор риска, выявлена продукция с нарушением обязательных требований.

Так, на стеллажах данного магазина были обнаружены товары легкой промышленности (комплекты постельного белья, полотенца кухонные, столовые) с нарушением требований п. 1 ст. 9 ТР ТС 017/2011 «О безопасности продукции легкой промышленности», утвержденного Решением Комиссии Таможенного союза от 9 декабря 2011 г., в количестве 80 единиц на сумму 2 395 540 руб. 00 коп. Кроме того, на этой продукции отсутствовала обязательная цифровая маркировка Data Matrix.

По предписанию Управления Роспотребнадзора по Пермскому краю продукция в количестве 80 единиц на сумму 2 395 540 руб. была снята с реализации, на продукцию наложен арест.

В отношении индивидуального предпринимателя возбуждены дела об административных правонарушениях по четырем статьям – ч. 2 ст. 15.12, ч. 1 ст. 14.45, ч. 1 ст. 14.43 ст. 15.12.1 КоАП РФ.

В **Алтайском крае** (июнь 2025 года, г. Барнаул) проведен инспекционный визит в отношении индивидуального предпринимателя К*** (развлекательный центр «Мисти парк», ТРЦ «Весна», г. Барнаул), в котором в том числе реализуется упакованная вода.

В ходе проведения контрольно-надзорного мероприятия установлено, что продажа товара осуществляется без проверки кода маркировки, то есть отсутствует разрешительный режим на кассе. Проинспектировано 407 единиц упакованной воды на сумму 40 890 руб. При сканировании кодов маркировки было выявлено, что последним получателем продукции является юридическое лицо, а не ИП К***. За допущенные нарушения индивидуальный предприниматель привлечен к административной ответственности по ст. 15.12.1 КоАП РФ, выдано предписание об устранении выявленных нарушений обязательных требований.

В **Тамбовской области** (март 2025 года, г. Тамбов) в ходе проведения внепланового инспекционного визита в отношении ООО «А***» установлено, что в обороте находилась упакованная вода, на которой отсутствовала обязательная маркировка средствами идентификации.

По данному факту в отношении ООО «А***» возбуждено административное производство по ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ с одновременным применением меры обеспечения по делу – арест продукции в количестве 1485 единиц товара.

Постановлением мирового судьи судебного участка № 2 Советского района г. Тамбова от 5 мая 2025 г. ООО «А***» признано виновным в совершении административного правонарушения, предусмотренного ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ, и назначено наказание в виде административного штрафа в размере 50 тыс. руб. с конфискацией и последующим уничтожением продукции.

Кроме того, хозяйствующий субъект привлечен к административной ответственности по ст. 15.12.1 КоАП РФ за нарушение требований к передаче информации в ГИС МТ, ему выдано предписание об устранении выявленных нарушений обязательных требований.

В Республике Татарстан (февраль 2025 года, г. Набережные Челны) при проведении внепланового инспекционного визита в отношении ИП К*** специалистами Управления Роспотребнадзора по Республике Татарстан установлена продукция с нарушением обязательных требований.

В ходе осмотра торгового объекта в торговом зале выявлена продукция легкой промышленности без маркировки средствами идентификации. По данному факту в отношении ИП К*** возбуждено дело по ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ с одновременным применением меры обеспечения по делу – арест продукции. Постановлением мирового судьи судебного участка № 4 по судебному району г. Набережные Челны Республики Татарстан хозяйствующий субъект признан виновным в совершении административного правонарушения, предусмотренного ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ, и ему назначено наказание в виде административного штрафа с конфискацией продукции.

В Воронежской области (февраль 2025 года, г. Семилуки) при проведении внеплановой мониторинговой закупки по сработавшему в декабре 2024 индикатору риска в отношении ИП А*** установлено, что контролируемое лицо реализует табачную продукцию без маркировки средствами идентификации в количестве 4824 пачек на сумму 549 340 руб., а также по цене ниже единой минимальной цены, установленной ч. 2 ст. 7 Федерального закона от 13 июня 2023 г. № 203-ФЗ «О государственном регулировании производства и оборота табачных изделий, табачной продукции, никотинсодержащей продукции и сырья для их



производства», которая в 2025 году составляла 135,0 руб., что в свою очередь, свидетельствует о занижении регулируемых государством цен на табачную продукцию. Реализация табачной, никотинсодержащей, альтернативной табачной продукции осуществлялась без размещения в торговом зале перечня реализуемой табачной продукции с указанием цены продаваемой продукции и с открытой демонстрацией в торговом объекте никотинсодержащей и альтернативной табачной продукции.

По результатам проведенной проверки в отношении ИП А*** возбуждены дела об административных правонарушениях по ст. 15.12 ч. 4, 15.12.1, 14.6 ч. 2, 14.53 ч. 1 КоАП РФ.

Арестованная продукция в количестве 4824 пачек на сумму 549 340 руб. конфискована по решению суда.

В **Челябинской области** (октябрь 2025, г. Челябинск) в ходе проведения внеплановой выездной проверки в отношении ИП Б*** установлено, что в обороте находилось 269 единиц белья постельного, кухонного, столового и туалетного, не промаркированных средствами идентификации. По данному факту в отношении индивидуального предпринимателя возбуждено дело по ст. 15.12 КоАП РФ с одновременным применением меры обеспечения по делу – ареста продукции в количестве 250 единиц на сумму почти 78 тысяч руб.

Постановлением мирового судьи судебного участка № 4 Ленинского района города Челябинска от 25 ноября 2025 г. ИП Б*** признан виновным в совершении административного правонарушения, предусмотренного ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ, и ему назначено наказание в виде штрафа 5 тысяч руб. с конфискацией продукции и дальнейшим ее уничтожением в установленном законом порядке.

В **Красноярском крае** (февраль 2025, г. Красноярск) в ходе проведения инспекционного визита в отношении ИП Ф*** установлено, что в обороте находилось 434 пачки сигарет общей стоимостью около 70 тыс. руб. При сканировании кодов маркировки было выявлено, что последним получателем продукции является другое лицо, а не ИП Ф***. В результате был наложен арест табачной продукции. В ИП Ф*** возбуждено дело об административном правонарушении, материалы были направлены в суд.

Постановлением суда ИП Ф*** привлечен к административной ответственности в виде штрафа в размере 150 тыс. руб. с конфискацией товара.



2.3. Финансовые услуги

Базовые цели, принципы и направления политики по развитию финансового рынка на 2025 год были определены в Основных направлениях развития финансового рынка Российской Федерации на 2025 год и период 2026 и 2027 годов (ОНРФР 25–27)³³ – основном среднесрочном документе, раскрывающем ключевые задачи Банка России и Правительства Российской Федерации.

³³ https://cbr.ru/Content/Document/File/165924/onrfr_2025_2027.pdf

Одной из основных среднесрочных целей политики по развитию финансового рынка, которые выделены в ОНРФР 25–27 и сохраняют преемственность с целями, представленными в ОНРФР 24–26, является укрепление доверия розничного потребителя к финансовому рынку через усиление защищенности, повышение финансовой грамотности и расширение доступности финансовых услуг для граждан, удовлетворение их потребностей в финансовых услугах.

Для достижения намеченных целей в 2025 году был принят целый ряд нормативных правовых актов в защиту граждан на финансовом рынке.

Согласно годовому отчету Банка России за 2025 год, подготовленному в соответствии с Федеральным законом от 10 июля 2002 г. № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)»,³⁴ в 2025 году в целях защиты граждан на финансовом рынке реализованы следующие меры:

1. Поддержка граждан, пострадавших в результате недружественных действий иностранных государств, защита военнослужащих – участников специальной военной операции, членов их семей.

В 2025 году кредитным организациям было рекомендовано³⁵ оказывать дополнительные меры поддержки заемщикам, проживающим в Белгородской, Брянской и Курской областях и испытывающим сложности с погашением кредитов (займов). В течение года, по данным мониторинга Банка России, банки одобрили реструктуризацию по 118 тыс. обращений жителей приграничных регионов за предоставлением мер поддержки.

Продолжалась реализация дополнительных мер поддержки военнослужащих – участников специальной военной операции³⁶ и членов их семей. Федеральный закон № 477-ФЗ³⁷ продлил предельный срок, в течение которого участники СВО, члены их семей, а также субъекты малого и среднего предпринимательства³⁸, являющиеся обществами с ограниченной ответственностью³⁹, единственный участник которых мобилизован для участия в СВО и является единственным лицом, обладающим полномочиями единоличного исполнительного органа, могут обратиться за кредитными каникулами. За 2025 год было реструктурировано 244,1 тыс. кредитов военнослужащих и членов их семей на сумму 153,4 млрд руб., а также почти 1 тыс. кредитов военнослужащих – индивидуальных предпринимателей и ООО, состоящих из 1 участника-военнослужащего, на общую сумму 1,3 млрд руб.

До 31 декабря 2026 г. кредитным организациям продлена возможность принимать решения о неухудшении оценки финансового положения, качества обслуживания долга, категории качества обеспечения или категории качества ссуд, прочих активов и условных обязательств кредитного характера при оценке рисков заемщиков-военнослужащих и членов их семей, а также субъектов МСП, учредителями которых являются военнослужащие. До 31 декабря 2026 г. кредиторы смогут⁴⁰ принять решения о неухудшении в течение кредитных каникул качества обслуживания долга по ссудам субъектам МСП и самозанятым.

³⁴ https://cbr.ru/Collection/Collection/File/59752/ar_2025.pdf

³⁵ Информационное письмо Банка России от 26 февраля 2025 г. № ИН-03-59/74 «О дополнительных мерах поддержки граждан».

³⁶ Далее – СВО.

³⁷ Федеральный закон от 15 декабря 2025 г. № 477-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации».

³⁸ Далее – МСП.

³⁹ Далее – ООО.

⁴⁰ Информационное письмо Банка России от 8 декабря 2025 г. № ИН-03-23/109 «О подходах к формированию резервов на возможные потери по ссудам, реструктурированным в соответствии с Федеральным законом № 276-ФЗ».

2. Законодательное регулирование услуг потребительской рассрочки.

По данным мониторинга Банка России, среди потребителей финансовых услуг быстрыми темпами растет спрос на услуги потребительской рассрочки, однако специального регулирования данного сегмента рынка финансовых услуг на начало 2025 года не существовало. Вместе с тем основные потребители этого финансового продукта – это лица с невысокими доходами, которые нуждаются в дополнительной защите от закредитованности. В этой связи особую остроту приобрела необходимость законодательно урегулировать вопросы предоставления рассрочки: определить условия осуществления деятельности операторов сервиса, установить правила информирования о правах и гарантиях, аналогичных предусмотренным в законодательстве о потребительском кредите (займе), для граждан, приобретающих товары (работы, услуги, результаты интеллектуальной деятельности) с использованием так называемых сервисов рассрочки, которые направлены на повышение прозрачности рынка финансовых услуг, сохранение финансовой стабильности и противодействие распространению теневых финансовых услуг.

В 2025 году удалось законодательно урегулировать этот востребованный сектор потребительского рынка финансовых услуг. Принятые федеральные законы от 31 июля 2025 г. № 283-ФЗ, № 284-ФЗ⁴¹, устанавливающие требования к операторам сервиса рассрочки, вступили в силу с 1 апреля 2026 года. Сервис рассрочки стал бесплатным для потребителей. Теперь продавцы и операторы сервиса рассрочки (посредники между продавцом и покупателем) не смогут маскировать проценты на отсроченные платежи, устанавливая разные цены на товар в рассрочку и за наличные.

Максимальный период, на который можно оформить рассрочку, с 1 апреля 2026 года составляет 6 месяцев, а с 1 апреля 2028 года – 4 месяца.

Также ограничиваются размеры штрафов, которые операторы сервиса рассрочки смогут брать с пользователей. Размер штрафов за просрочку таких выплат ограничен 20 % годовых от суммы просроченной задолженности, что защищает людей от чрезмерного накопления долга.

Кроме того, если обязательства гражданина по рассрочке превысят 50 тыс. руб., оператор сервиса будет обязан передать эту информацию в бюро кредитных историй. Это поможет банкам и микрофинансовым организациям оценивать уровень долговой нагрузки человека при обращении за кредитом или займом. Таким образом граждане будут лучше защищены от закредитованности и рисков дефолта.

Операторы сервиса рассрочки – посредники, с помощью которых можно в рассрочку приобрести товары, работы, услуги – теперь поднадзорны Банку России. В Реестр операторов сервиса рассрочки⁴² по состоянию на 1 апреля 2026 года вошли 14 организаций.

3. Защита заемщиков.

Целый блок законов в 2025 году был направлен на повышение уровня защиты прав заемщиков – физических лиц.

В 2025 году запущен механизм самозапрета, защищающий граждан от мошеннических кредитов и займов и недобросовестных практик кредиторов, предоставивший гражданину через портал «Госуслуги»⁴³ или МФЦ⁴⁴ установить в своей кредитной истории самозапрет на заключение с ним банками и

⁴¹ Федеральные законы от 31 июля 2025 г. № 283-ФЗ «О деятельности по предоставлению сервиса рассрочки»; от 31 июля 2025 г. № 284-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

⁴² https://cbr.ru/registries/other/#a_188018

⁴³ Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций).

⁴⁴ Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг.

микрофинансовыми организациями договоров потребительского кредита (займа). По данным мониторинга Банка России, механизм самозапрета мгновенно стал массовым. За период его функционирования установлено более 22 млн самозапретов.

Также в 2025 году приняты федеральные законы, в соответствии с которыми:

– установлен период охлаждения⁴⁵ по договорам потребительского кредита (займа) – временной промежуток между подписанием заемщиком индивидуальных условий договора потребительского кредита (займа) и моментом передачи заемных денежных средств кредитором. Данная пауза, продолжительность которой зависит от размеров заимствования, дает гражданам дополнительное время для осознания целесообразности принятия на себя обязательств и дополнительный шанс выйти из-под действия мошенников, если заключение договора потребительского кредита (займа) вызвано их вводящими гражданина в заблуждение действиями;

– закреплён запрет⁴⁶ начисления неустоек (штрафов, пени) по договору потребительского кредита (займа) до принятия наследства наследниками. Запрет действует по общему правилу не более шести месяцев⁴⁷. Данный запрет распространяется также и на кредитные договоры, договоры займа, которые заключены с физическими лицами в целях, не связанных с осуществлением ими предпринимательской деятельности, и обязательства заемщика, которые обеспечены ипотекой;

– с 24 ноября 2025 года при открытии наследственного дела нотариусы получают в БКИ информацию о неисполненных обязательствах наследодателя для извещения наследников о долгах. Это позволяет наследникам более взвешенно принимать решения о вступлении в наследство или отказе от него с учетом наличия долгов наследодателя⁴⁸;

– с 1 октября 2025 года субъекты МСП и самозанятые получили возможность оформить кредитные каникулы по договору кредита (займа), независимо от финансового положения и принадлежности к определенным отраслям экономики Российской Федерации, в силу Федерального закона № 276-ФЗ⁴⁹;

– ФССП России получит возможность с 26 ноября 2026 года запрашивать в БКИ⁵⁰ информацию для контроля за деятельностью по возврату просроченной задолженности граждан⁵¹. Это будет способствовать выявлению недобросовестных практик в деятельности по возврату просроченной задолженности и защитит права граждан от злоупотреблений при взыскании.

4. Иное.

Принят Федеральный закон № 347-ФЗ⁵² об увеличении с 1,4 млн до 2,8 млн руб. страхового возмещения по безотзывным сберегательным сертификатам в рублях,

⁴⁵ Федеральный закон от 13 февраля 2025 г. № 9-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

⁴⁶ Федеральный закон от 23 июля 2025 г. № 246-ФЗ «О внесении изменений в статью 14 Федерального закона «О потребительском кредите (займе)».

⁴⁷ Если иное не установлено законодательством или решением суда.

⁴⁸ Федеральный закон от 23 ноября 2024 г. № 407-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», Указание Банка России от 19.05.2025 № 7058-У и Указание Банка России от 19 мая 2025 г. № 7057-У.

⁴⁹ Федеральный закон от 31 июля 2025 г. № 276-ФЗ «Об особенностях изменения условий договора кредита (займа) по требованию заемщика – субъекта малого и среднего предпринимательства или заемщика – физического лица, применяющего специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход».

⁵⁰ Бюро кредитных историй.

⁵¹ Федеральный закон от 7 июня 2025 г. № 137-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» и отдельные законодательные акты Российской Федерации».

⁵² Федеральный закон от 31 июля 2025 г. № 347-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О

выпущенным на срок более 3 лет. Это повысит привлекательность долгосрочных сбережений для граждан, а также будет способствовать накоплению на балансах банков длинных денег для кредитования экономики.

Установлен сервис «второй руки»⁵³, который позволит гражданам – клиентам банков по соглашению с банком и третьим лицом наделить такое лицо статусом уполномоченного для подтверждения операций по переводу денежных средств другим лицам и получению наличных денежных средств. Необходимость получения дополнительного подтверждения будет способствовать повышению уровня защиты граждан против мошенников.

Уточнен порядок⁵⁴ заключения договора банковского счета с несовершеннолетними в возрасте от 14 до 18 лет, которые вправе открыть банковский счет только с согласия законных представителей, что позволит предотвратить вовлечение несовершеннолетних в совершение противоправных действий с использованием их банковских счетов.

Установлены требования к рекламе услуг, связанных с банкротством граждан⁵⁵. Запрещена реклама, в которой гарантируется полное списание долгов, избавление от обязательств или в которой граждан призывают не платить по долгам. Закон также требует включать в рекламу информацию о негативных последствиях банкротства и рекомендацию для решения проблем с задолженностью предварительно обратиться к кредитору или в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг.

В целях проведения антифрод-мероприятий кредиторы с 31 декабря 2026 года обязаны получать из квалифицированных БКИ в режиме времени, близком к реальному, сведения для предупреждения возможного мошенничества, что позволит кредиторам более качественно проводить мероприятия по противодействию мошенничеству⁵⁶.

Увеличены размеры штрафов для банков за нарушения в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг⁵⁷, указанных в части пятой статьи 74 Федерального закона от 10 июля 2002 г. № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)». В случае таких нарушений Банк России имеет право взыскивать с кредитной организации штраф в размере до 0,1 процента размера собственных средств (капитала) кредитной организации. В случае нарушения и (или) неисполнения кредитной организацией предписаний Банка России, направленных в соответствии с частью пятой статьи 74 Федерального закона от 10 июля 2002 г. № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», Банк России вправе взыскать с кредитной организации штраф в размере до 1 процента размера собственных средств (капитала) кредитной организации.

страховании вкладов в банках Российской Федерации».

⁵³ Федеральный закон от 1 апреля 2025 г. № 41-ФЗ «О создании государственной информационной системы противодействия правонарушениям, совершаемым с использованием информационных и коммуникационных технологий, и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

⁵⁴ Федеральный закон от 24 июня 2025 г. № 178-ФЗ «О внесении изменений в часть первую и статью 846 Гражданского кодекса Российской Федерации».

⁵⁵ Федеральный закон от 31 июля 2025 г. № 332-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О рекламе».

⁵⁶ Федеральный закон от 13 февраля 2025 г. № 9-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», Указание Банка России от 29 сентября 2025 г. № 7186-У и Указание Банка России от 29 сентября 2025 г. № 7189-У.

⁵⁷ Федеральный закон от 2 декабря 2025 г. № 543-ФЗ «О внесении изменений в статью 74 Федерального закона «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)».

5. Цифровой рубль.

В 2025 году принят федеральный закон о поэтапном внедрении цифрового рубля.⁵⁸ Цифровой рубль – это дополнительная форма национальной валюты, созданная для ускорения транзакций и снижения рисков мошенничества. Физические лица смогут переводить средства и оплачивать покупки без комиссий, а бизнес – с минимальными сборами. Решение о переходе на новый формат остается за каждым пользователем, принудительного внедрения не предвидится. Заставлять всех переходить на цифровой рубль не будут, в частности зарплаты бюджетников и социальные выплаты не станут автоматически переводиться в цифровой вид.

Платформа для хранения средств будет работать на инфраструктуре Банка России.

Такой формат денег станет альтернативой наличным и безналичным средствам. Банк России разъяснил ключевые моменты поправок. Так планируется поэтапное внедрение новой формы российской валюты:

- с 1 сентября 2026 года крупнейшие банки предоставят клиентам возможность открывать цифровые кошельки, оплачивать товары и услуги, делать переводы и другие операции. С этой же даты такие операции станут обязательными для обслуживаемых в этих банках торговых компаний с выручкой более 120 млн руб.;

- с 1 сентября 2027 года к системе подключат банки с универсальной лицензией и их клиентов из числа торговых компаний с годовой выручкой свыше 30 млн руб.;

- с 1 сентября 2028 года доступ к цифровым рублям обеспечат остальным банкам и продавцам с выручкой менее 30 млн руб. в год.

С целью защиты прав потребителей Банк России предполагает формирование комплексной системы информирования потребителей и защиты их прав для устранения рисков, которые могут возникнуть при использовании цифрового рубля (например, риск незаконного отказа от приема цифрового рубля в оплату предприятиями торговли и сервиса). Также планируется создание единой цифровой системы подачи жалоб и обращений, основанной на принципе одного окна. Жалоба или обращение потребителя будут автоматически направляться на два адреса: Банка России как оператора платформы цифрового рубля и финансовой организации, оказавшей клиенту услугу по расчетам в цифровых рублях. Дополнительно Банк России предполагает создание отдельных каналов поддержки для пользователей цифрового рубля в режиме 24/7 (колл-центр, приложение «ЦБ онлайн»). Все каналы общения с потребителем также будут адаптированы для использования людьми с различными формами инвалидности согласно Концепции цифрового рубля Банка России⁵⁹.

Рассмотрение обращений по вопросам нарушений прав потребителей в сфере финансовых услуг

В 2025 году в территориальные органы Роспотребнадзора поступило 37 447 обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере финансовых услуг, что на 19,0 % больше, чем в 2024 году (28 197 обращений).

Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере финансовых услуг за период с 2017–2025 гг. приведена на рис. 2.3.1.

⁵⁸ <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202507230045>

⁵⁹ https://cbr.ru/Content/Document/File/120075/concept_08042021.pdf

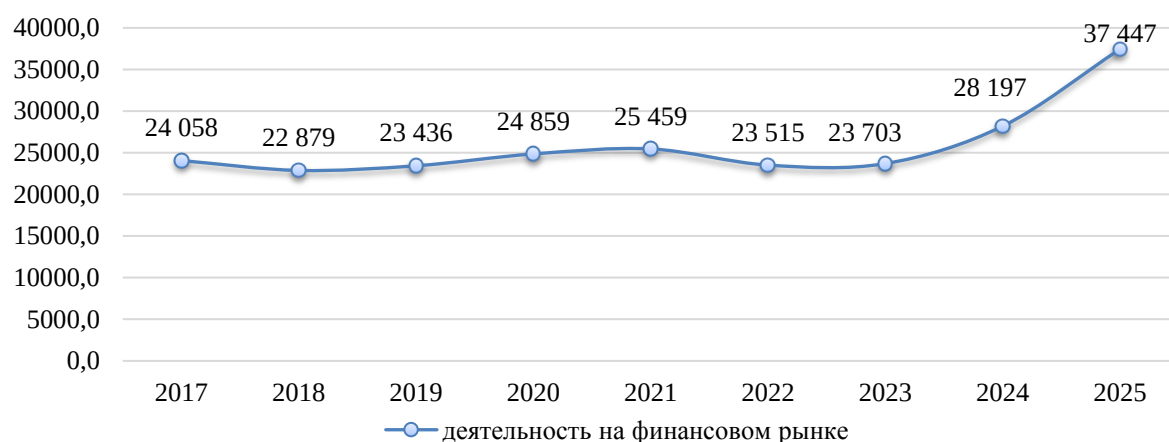


Рис. 2.3.1. Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг за 2017–2025 гг.

В общем объеме всех полученных в 2025 году обращений по вопросам защиты прав потребителей, связанных с деятельностью на финансовом рынке, доля обращений, поступивших непосредственно от граждан (23 818 ед.), составила 63,6 %, что на 2 % меньше доли данных обращений за предыдущий год (в 2024 году – 65,6 %). При этом 737 обращений поступило устно, а 23 081 – письменно.

В 2025 году доля устных обращений в общем объеме обращений граждан по вопросам прав потребителей финансовых услуг составила 3 % (в 2024 г. – 3,8 %).

Доля обращений потребителей финансовых услуг в общем объеме обращений по вопросам защиты прав потребителей, поступивших в Роспотребнадзор, в 2025 году составила 8,5 % (в 2024 году составила 6,6 %).

Увеличилось количество поступающих обращений от органов государственной власти и местного самоуправления по вопросам оказания потребителям финансовых услуг. Число таких обращений составило в 2025 году 13 103 единицы или 35 %, что в процентном соотношении на 2,6 % больше по сравнению с 2024 годом (2024 г. – 32,4 % или 9129 обращений).

В структуре полученных Роспотребнадзором обращений традиционно преобладают вопросы нарушения прав потребителей в банковской сфере – 73,3 % обращений (27 459). По вопросам страховой деятельности в 2025 году рассмотрено 10,2 % обращений (3803), микрофинансовой деятельности – 13,6 % обращений (5097 ед.), платежных агентов – 1 % (403 ед.).

Структура обращений по видам финансовых услуг для потребителей, поступивших в Роспотребнадзор в 2025 году, представлена на рис. 2.3.2.



Рис. 2.3.2. Структура обращений граждан по видам финансовых услуг, рассмотренных Роспотребнадзором в 2025 году, в %

В 2025 году Банк России получил 391,7 тыс. жалоб, что на 15,9 % больше, чем в 2024 году (таб. 2.3.1).

Таблица 2.3.1

Количество жалоб заявителей, поступивших в Банк России в 2021–2025 годы (тыс.)

Сектор финансового рынка	2021	2022	2023	2024	2025
Кредитные организации, в том числе	158,4	173,6	163,5	205,0	235,2
Потребительское кредитование	53,6	42,5	38,8	35,4	33,5
Ипотечное кредитование	15,9	13,9	11,5	14,3	16,8
Расчетный счет	12,0	21,1	23,1	34,8	58,0
мошенничество	11,9	9,6	15,2	28,2	25,0
Субъекты страхового дела, в том числе	41,9	55,1	57,3	40,2	20,3
ОСАГО	29,9	44,4	45,9	29,8	10,1
Страхование от несчастных случаев и болезней	3,9	3,0	3,0	1,7	1,3
Страхование жизни с условием периодических страховых выплат (ренты, аннуитетов) и (или) с участием страхователя в инвестиционном доходе страховщика	0,8	1,3	1,8	1,9	1,4
Микрофинансовые организации, в том числе:	44,4	41,4	45,1	35,1	39,8
деятельность по предоставлению займов	35,3	24,1	25,8	23,8	25,8
Кредитные истории	2,4	3,9	5,2	3,0	3,1
Субъекты рынка ценных бумаг и товарного рынка, в том числе:	2,9	19,3	5,9	6,4	4,8
брокеры	1,3	14,8	3,7	3,9	3,0
депозитари	0,08	1,6	0,8	0,8	0,5
Доверительное управление	0,1	0,3	0,3	0,5	0,3
Прочие	50,8	62,9	53,4	51,4	91,6
Всего	298,4	352,3	325,2	338,1	391,7

Основным фактором роста стало существенное увеличение количества жалоб, связанных с отказом в проведении операций, приостановлением использования банковских карт и дистанционного обслуживания со стороны банков, что было вызвано усилением мер по противодействию финансовому мошенничеству (в частности, расширением признаков операций без добровольного согласия клиентов, автоматизацией антифрод-систем). В то же время сдерживающее влияние оказало существенное сокращение числа жалоб в отношении субъектов страхового дела (далее – ССД) по вопросам, касающимся коэффициента бонус-малус (далее – КБМ).

В 2025 году в колл-центр Банка России поступило 307,8 тыс. звонков от потребителей финансовых услуг, в чате мобильного приложения «ЦБ онлайн», социальных сетей VK и ОК состоялось 70 тыс. диалогов. В общественной приемной Банка России проведено 3,1 тыс. личных приемов граждан. Основной темой обращений заявителей в онлайн-каналах коммуникаций и при личных приемах было попадание в базу данных в связи со случаями и попытками осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента, ведение которой осуществляется Банком России на основании части 5 статьи 27 Федерального закона 27 июня 2011 год № 161-ФЗ «О национальной платежной системе».

Кроме того, часто поступали вопросы, касающиеся статуса, процесса, сроков рассмотрения, направленных в Банк России обращений, а также сути ответа. Распределение поступивших в Банк России жалоб по секторам финансового рынка приведено на рис. 2.3.3.

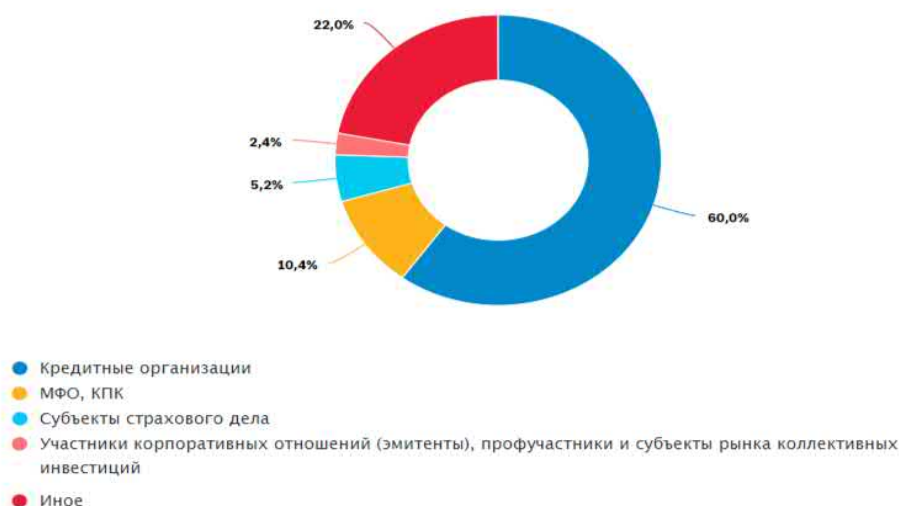


Рис. 2.3.3. Распределение жалоб, поступивших в Банк России в 2025 году, по секторам финансового рынка, в %

1. Кредитные организации.

В 2025 году общее число жалоб на кредитные организации по сравнению с предыдущим годом выросло на 14,7 % и составило 235,2 тысячи. Выросло количество жалоб на отказ в проведении операций (в 2,4 раза), приостановление использования электронных средств платежа (в 1,6 раза), а также на смежную тематику – затягивание банками срока закрытия счетов (в 1,7 раза). Меньше поступило жалоб на потребительское и автокредитование (на 5,3 % и на 27 % соответственно; главным образом за счет жалоб, связанных с недобросовестными практиками), кибермошенничество (на 29,8 %) и социальный инжиниринг (на 28,7 %).

2. Субъекты страхового дела.

В 2025 году общее число жалоб по страховой тематике по сравнению с предыдущим годом сократилось на 49,4 % и составило 20,3 тыс., в частности на ОСАГО – на 66,1 % (до 10,1 тыс.). Сложившаяся динамика в основном связана с сокращением числа жалоб на коэффициент бонус-малус, которые раньше были главными драйверами роста. В связи с изменением процедуры оспаривания коэффициента бонус-малус шаблонные обращения на эту тему к концу 2025 года перестали поступать.

Сократилось также количество жалоб на инвестиционное и накопительное страхование жизни (соответственно на 24,3 % и на 33 %) и на страхование от несчастных случаев и болезней (на 28 %).

3. Участники рынка микрофинансирования.

В 2025 году общее число жалоб на микрофинансовые организации (далее – МФО) по сравнению с предыдущим годом увеличилось на 13,3 % и составило 39,8 тыс. Выросло, в частности, число жалоб на сложности с возвратом денежных средств за дополнительные платные услуги (в 1,5 раза), что было обусловлено регулярными публикациями в интернете инструкций по возврату страховок, переплат и иных списаний денежных средств за допущенные услуги. Также больше поступило жалоб, связанных с получением кредитных каникул (в 1,8 раза). Снизилось количество жалоб на навязывание дополнительных услуг (почти на 30 %), в частности благодаря принятию мер надзорного реагирования. Из государственного реестра микрофинансовых организаций было исключено 5 МФО по поведенческим основаниям, в том числе за нарушения, связанные с реализацией дополнительных платных услуг.

4. Участники рынка ценных бумаг, субъекты рынка коллективных инвестиций, операторы платформенных сервисов.

За 2025 год в отношении субъектов рынка ценных бумаг получено 4,8 тыс. жалоб, что на 24,3 % меньше, чем за 2024 год. Снижение в основном обеспечили жалобы, связанные с введенными санкциями, число которых сократилось в 2,9 раза. В результате доля таких жалоб в общем объеме снизилась примерно до 9 % против 19,7 % в 2024 году. В отношении брокеров общее число жалоб сократилось на 23,1 %, помимо «санкционных» меньше поступило жалоб на неисполнение/ненадлежащее исполнение поручений и по вопросам заключения/расторжения договора, открытия/закрытия счетов. В 2025 году число жалоб в отношении субъектов рынка коллективных инвестиций снизилось на 3,6 % по сравнению с 2024 годом и составило 1,8 тыс. Число жалоб на негосударственные пенсионные фонды (далее – НПФ) незначительно выросло – на 0,5 %. Основным триггером роста стали жалобы, связанные с формированием долгосрочных сбережений, – рост в 5,7 раза по сравнению с 2024 годом обусловлен, в частности, массовым заключением договоров долгосрочных сбережений (далее – ДДС) (по состоянию на 1 января 2026 года заключено 10 млн ДДС). В то же время по проблеме несогласия с переходом из СФР в НПФ, между НПФ количество жалоб снизилось в 2,1 раза. По вопросам управления ПИФ количество жалоб сократилось на 24,8 %, главным образом за счет жалоб, связанных с введением санкций. В отношении деятельности операторов финансовых платформ в 2025 году поступило чуть более 140 жалоб, операторов инвестиционных платформ – 77 жалоб (соответственно на 2,9 % и на 75 % больше, чем в 2024 году).

Надзорная деятельность в сфере финансовых услуг

Динамика основных показателей надзорной деятельности Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг в 2024 году в полной мере отражает процесс секвестирования надзора и смещения акцента с проведения проверок на профилактику нарушений в развитие положений вступившего в силу с 1 июля 2021 г. Федерального закона от 31 июля 2020 г. № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации».

Основные показатели надзорной деятельности Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг представлены в табл. 2.3.2.

Таблица 2.3.2

Динамика основных показателей надзорной деятельности Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг в 2017–2025 гг.

Показатель	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Проведено КНМ	1000	573	466	110	177	172	240	369	269
Выявлено нарушений по результатам КНМ	6443	3306	2311	1258	761	325	306	725	954
Количество нарушений на 1 КНМ	6,4	5,8	5	11,4	4,3	1,9	1,3	2,0	2,7
Количество административных расследований	536	465	374	304	302	51	32	23	58
Составлено протоколов об административном правонарушении	2470	1812	1539	1298	1168	473	182	106	127
Из них по результатам административных расследований	501	436	294	235	243	50	16	19	26
Вынесено постановлений о привлечении к административной ответственности	2217	1580	1379	1239	1057	472	161	97	103

В 2025 году в сфере оказания финансовых услуг территориальными органами Роспотребнадзора проведено всего 269 контрольных (надзорных) мероприятий, что на 27,1 % меньше, чем в предыдущем году (2024 г. – 369 ед.), из них:

- 8 (3 %) проверок, в т. ч. 5 (62,5 %) – выездных проверок, 3 (37,5 %) – документарных проверок;
- 52 (19,4 %) выездных обследований (без взаимодействия с контролируемым лицом);
- 209 (77,6 %) мероприятий по наблюдению за соблюдением обязательных требований (без взаимодействия с контролируемым лицом).

Количество выявленных по результатам проверок нарушений прав потребителей в сфере оказания финансовых услуг в 2025 году составило 954, что в 1,3 раза выше уровня прошлого года (725 нарушений).

В 2025 году составлено 127 протоколов об административном правонарушении и вынесено 103 постановления о привлечении к административной ответственности, что выше предыдущего отчетного периода на 19,8 % и 6,2 % соответственно (в 2024 году 106 протоколов и 97 постановлений).

Большинство нарушений прав потребителей финансовых услуг стабильно приходится на статьи 8–10 Закона «О защите прав потребителей» (право потребителей на информацию) и статью 16 Закона «О защите прав потребителей» (свободный выбор товаров, работ, услуг). 2025 год не стал исключением, однако впервые с 2018 года число выявленных нарушений статьи 16 Закона «О защите прав потребителей» на 77,45 % превысило число выявленных нарушений статей 8–10 Закона «О защите прав потребителей» (табл. 2.3.3).

Таблица 2.3.3

Динамика структуры выявляемых нарушений в сфере оказания финансовых услуг при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2017–2025 гг.

Структура выявляемых нарушений по нормам Закона «О защите прав потребителей»	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Выявлено нарушений, всего	6443	3306	2311	1258	761	325	306	725	954
из них:									
Закона «О защите прав потребителей»,	3710	1984	1417	840	470	231	236	557	632
в т. ч. по статьям:									
Статья 4 (качество товара, работы, услуги)	266	133	121	101	40	10	15	16	32
Статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	7	8	9	2	1	2	17	1	0
Статья 7 (безопасность товара, работы, услуги)	50	2	7	3	1	1	2	7	7
Статьи 8–10, 12 (информация о товаре, работе, услуге и лицах, их предоставляющих)	1059	642	575	316	173	106	127	271	204
Статья 11 (режим работы продавца, исполнителя)	3	3	5	2	2	2	1	0	2
Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	1689	830	507	226	173	78	72	216	362
Другие статьи Закона «О защите прав потребителей»	636	366	193	190	80	32	2	46	25

Итого в 2025 году с несоблюдением требований Закона «О защите прав потребителей» были связано 632 нарушения или 66,3 % (в 2024 году – 557 нарушений или 76,8 % соответственно).

В таблице 2.3.4 приведена информация о структуре административных расследований по годам. Подавляющее их количество, как и в предыдущие годы, касается нарушений на рынке финансовых услуг, оказываемых банками.

Таблица 2.3.4

**Динамика административных расследований, проведенных Роспотребнадзором
в отношении финансовых организаций, по видам деятельности, 2016–2024 гг.**

Вид деятельности субъекта ответственности	Проведено административных расследований								
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Банковская деятельность	366	379	268	221	229	40	32	19	26
Страховая деятельность	38	41	22	20	20	5	–	4	4
Микрофинансовая деятельность	121	42	56	43	53	4	–	–	28
Деятельность платежных агентов	3	4	2	1	2	–	–	–	–

В 2025 году доля расследований, в ходе которых установлены нарушения, составила 39,7 % (в 2024 году – 82,6 %). По завершении административных расследований было составлено 26 протоколов об административном правонарушении в отношении финансовых организаций.

Всего в 2025 году территориальными органами Роспотребнадзора составлено 127 протоколов об административном правонарушении в отношении финансовых организаций, в том числе 102 протокола в отношении субъектов банковской деятельности, 5 протоколов в отношении страховых организаций, 18 протоколов в отношении микрофинансовых организаций, 1 протокол в отношении платежных агентов.

По фактам выявленных нарушений в отношении финансовых организаций в 2025 году вынесено 103 постановления о назначении административного наказания, в том числе наложен 58 административных штрафов на общую сумму 1784,0 тыс. руб.

По итогам рассмотрения дел об административных правонарушениях на рынке финансовых услуг в 2025 году Роспотребнадзором было вынесено 70 представлений об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения.

В 2025 году постановления о назначении административного наказания были вынесены по 8 составам административных правонарушений (в 2024 году – по 7 составам): часть 1 ст. 14.5, части 1, 2 статьи 14.7, части 1, 2, 2.1, 3, 4.1 статьи 14.8 КоАП РФ. Таким образом, стабильно чаще других встречаются такие виды нарушений прав потребителей финансовых услуг, как нарушение прав потребителей на информацию и включение в договоры условий, ущемляющих законные права потребителей.

Профилактическая деятельность в сфере финансовых услуг

Положительную динамику демонстрируют показатели подавляющего большинства видов деятельности Роспотребнадзора по профилактике нарушений обязательных требований, направленной на повышение информированности предпринимательского сообщества о способах соблюдения обязательных требований законодательства, а также на устранение условий, причин и факторов, способных привести к их нарушению (табл. 2.3.5).

Таблица 2.3.5

**Показатели деятельности Роспотребнадзора по профилактике нарушений
обязательных требований в отношении финансовых организаций в 2025 году**

Вид деятельности субъекта ответственности	Деятельность на финансовом рынке, ВСЕГО	в том числе:		
		банковская деятельность	страховая деятель- ность	микрофинансо- вая деятельность
Число проведенных профилактических мероприятий, ВСЕГО				
– 2022 год, ед.	4475	2958	639	599
– 2023 год, ед.	5585	2967	1219	640
– 2024 год, ед.	6126	3128	794	867
– 2025 год, ед.	7101	4493	955	1231
Динамика (темп прироста в 2025 г. по сравнению с 2024 г.), %	+ 15,85 %	+ 43,63 %	+ 20,27 %	+ 41,98 %
Информирование				
– 2022 год, ед.	1490	991	226	183
– 2023 год, ед.	1980	994	503	195
– 2024 год, ед.	1916	1101	302	301
– 2025 год, ед.	2035	1127	405	284
Динамика (темп прироста в 2025 г. по сравнению с 2024 г.), %	+ 6,2 %	+ 2,36 %	+ 34,1 %	–5,64 %
Объявление предостережений				
– 2022 год, ед.	1263	926	95	210
– 2023 год, ед.	1318	941	132	203
– 2024 год, ед.	1337	988	92	214
– 2025 год, ед.	1739	1409	69	241
Динамика (темп прироста в 2025 г. по сравнению с 2024 г.), %	+ 30,06 %	+ 42,61 %	–25 %	+ 12,61 %
Консультирование				
– 2022 год, ед.	1688	1025	196	196
– 2023 год, ед.	2186	995	577	193
– 2024 год, ед.	2802	995	394	333
– 2025 год, ед.	3236	1932	480	664
Динамика (темп прироста в 2025 г. по сравнению с 2024 г.), %	+ 15,48 %	+ 94,17 %	+ 21,82 %	+ 99,39 %
Профилактические визиты				
– 2022 год, ед.	23	9	6	6
– 2023 год, ед.	35	1	5	29
– 2024 год, ед.	35	21	3	9
– 2025 год, ед.	32	0	0	32
Динамика (темп прироста в 2025 г. по сравнению с 2024 г.), %	–8,57 %	0	0	+ в 3,5 раза

В рамках выполнения Программы профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемых законом ценностям в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей на 2025 год, утвержденной приказом Роспотребнадзора от 28 декабря 2024 г. № 1116, проведено 7101

профилактическое мероприятие в отношении финансовых организаций, что превысило уровень 2024 г. (6126 профилактических мероприятий) на 15,85 %.

В структуре профилактической деятельности:

– объем информирования по вопросам соблюдения обязательных требований увеличился на 6,2 %: с 1916 ед. в 2024 г. до 2035 ед. в 2025 г.;

– количество объявленных предостережений о недопустимости нарушений обязательных требований в сфере защиты прав потребителей возросло на 30,06 %: с 1337 ед. в 2024 г. до 1739 ед. в 2025 г.;

– количество консультаций с разъяснениями обязательных требований в области защиты прав потребителей достиг 3266 ед., что на 15,48 % превысило уровень 2024 г. – 2802 ед.;

– объем проведенных профилактических визитов по инициативе контролируемых лиц из числа финансовых организаций сократился к уровню 2024 г. на 8,57 % и сконцентрировался исключительно в микрофинансовом секторе, что объективно обусловлено соответствующими изменениями Федерального закона от 31 июля 2020 г. № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации», которые существенно сузили круг контролируемых лиц – объектов профилактических визитов, ограничив их состав объектами МСП.

Большая часть – 45,57 % профилактических мероприятий проведена Роспотребнадзором в форме консультирования (рис. 2.3.4).

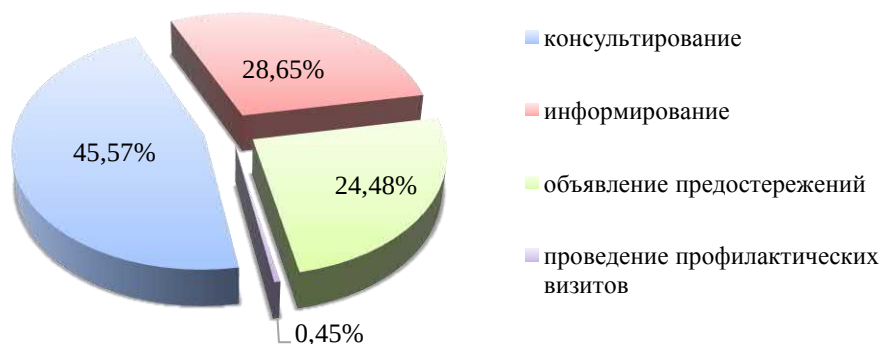


Рис. 2.3.4. Структура профилактических мероприятий территориальных органов Роспотребнадзора в отношении финансовых организаций в 2025 году, %

На долю мероприятий, связанных с оказанием финансовым организациям информационной поддержки по вопросам соблюдения обязательных требований, (информирование) пришлось 28,65 % профилактической деятельности, в 24,48 % случаев контролируемым лицам объявлены предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований.

На долю профилактических визитов пришлось 0,45 % проведенных профилактических мероприятий.

В результате проводимых территориальными органами Роспотребнадзора профилактических мероприятий финансовыми организациями принимались меры, направленные на прекращение нарушений прав потребителей.

Так, примером может служить результат выданных Управлением Роспотребнадзора по Тульской области АО** предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований, которыми банку указано о необходимости получения согласия заемщиков при оказании дополнительных услуг (смс-информирование, фиксированная ставка) за отдельную плату. Во исполнение**

предостережений банком сообщено о возврате потребителям удержанных сумм за дополнительные услуги.

По обращениям потребителей в отношении ПАО*** о включении в договоры потребительского кредита условия об увеличении процентной ставки при отказе от дополнительной услуги **Управлением Роспотребнадзора по Курганской области** объявлены предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований. В результате рассмотрения предостережений банком предложено заемщикам дополнительные соглашения, предусматривающие замену оформления/продлонгации пакета услуг на предоставление договора/полиса страхования жизни и здоровья заемщика в любой аккредитованной страховой компании.

По обращению потребителя в отношении ПАО*** о включении в договор потребительского кредита условия об увеличении процентной ставки при отказе от дополнительной услуги **Управлением Роспотребнадзора по Хабаровскому краю** объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований. Во исполнение предостережения банком сообщено об отключении пакета услуг, возврате потребителю денежных средств за период пользования услугой в размере 19,7 тыс. руб.

В рамках работы по обращению потребителя в отношении ПАО*** о списании с кредитного счета комиссии за перевод денежных средств, при этом информация о наличии и размере такой комиссии до заемщика банком не доведена, **Управлением Роспотребнадзора по Тульской области** банку объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований. По результатам рассмотрения предостережения банк сообщил о возврате денежных средств, списанных в счет уплаты комиссии, в размере 6 тыс. руб.

По обращению потребителя в отношении АО*** о проставлении в заявлении о предоставлении потребительского кредита машинописным способом галочек, подтверждающих согласие заемщика на получение дополнительных услуг, **Межрегиональным управлением Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу и Ленинградской области** объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований. По результатам рассмотрения предостережения банк сообщил о принятии мер, направленных на исключении подобных практик.

В рамках работы по обращению потребителя в отношении ПАО*** в связи с непредоставлением ответа на претензию, содержащее требование о выплате процентов по договору вклада, который не был надлежащим образом оформлен сотрудником банка, **Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области** банку объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований. По результатам рассмотрения предостережения банк сообщил о выплате денежных средств, составляющих проценты по договору, в размере 6 тыс. руб.

Управлением Роспотребнадзора по Красноярскому краю в связи с обращениями потребителей с жалобами на действия ПАО***, выразившиеся во включении в договоры потребительского кредита условия об увеличении процентной ставки при отказе от дополнительной услуги, проведены информирования по вопросам соблюдения обязательных требований. В результате проведенных профилактических мероприятий между сторонами договорных отношений заключены дополнительные соглашения, предусматривающие замену оформления/продлонгации пакета услуг на предоставление договора/полиса страхования жизни и здоровья заемщика в любой аккредитованной страховой компании.

По обращению потребителя в отношении АО*** о невозможности закрытия кредитной карты без оплаты комиссии за обслуживание заблокированной карты **Управлением Роспотребнадзора по Красноярскому краю** проведено информирование по вопросам соблюдения обязательных требований, в результате которого банком принято

решение о возврате комиссии за обслуживание карты в размере 3,5 тыс. руб. и закрытии счета.

В рамках рассмотрения обращения потребителя в отношении ПАО*** об отказе в снижении процентной ставки по ипотечному кредиту в связи с предоставлением заемщиком документов, подтверждающих снятие обременения с объекта недвижимости, Управлением Роспотребнадзора по Красноярскому краю проведено информирование ПАО***, по результатам которого банком проведены необходимые мероприятия по урегулированию спорной ситуации и снижению процентной ставки до 6 % годовых.

По обращению потребителя в отношении ООО МКК*** о списании денежных средств за дополнительные услуги, от которых потребитель отказался путем удаления галочек, выражающих согласие на дополнительные платные услуги, при заключении договора займа дистанционным способом **Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области** проведено информирование по вопросам соблюдения обязательных требований, в результате которого потребителю возвращены денежные средства за дополнительные услуги в размере 2,8 тыс. руб.

Судебная защита прав потребителей в сфере финансовых услуг

Всего в 2025 году органами Роспотребнадзора было дано 1230 заключений по делам в целях защиты прав потребителей финансовых услуг (в 2024 году – 1180). Большая часть заключений была дана в целях защиты прав потребителей банковских услуг (рис. 2.3.5).

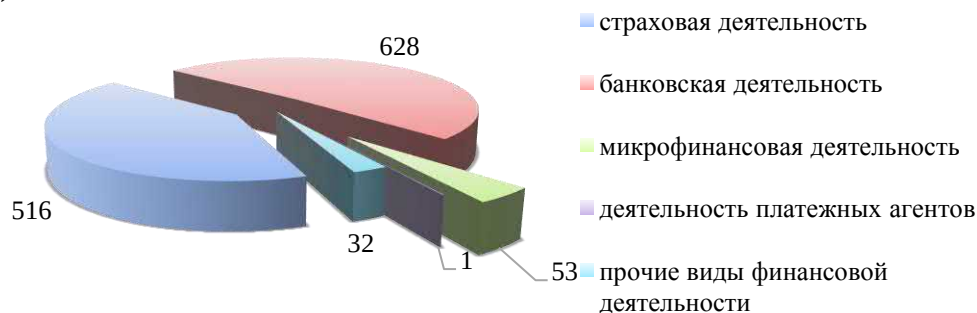


Рис. 2.3.5. Структура заключений по видам финансовой деятельности в 2025 году

Исковые требования потребителей удовлетворены в 89,8 % случаев рассмотренных исков, когда территориальными органами Роспотребнадзора были даны заключения по делу в целях защиты прав потребителей (рассмотрено – 907, из них удовлетворены – 838).

По результатам рассмотрения исковых требований потребителей по судам с участием органов Роспотребнадзора для дачи заключения в целях защиты прав потребителей судебными органами в пользу потребителей присуждено 186 426,7 тыс. руб., из которых 4579,5 тыс. руб. взыскано в качестве компенсации морального вреда.

В 2025 году всего в судебные органы подано 62 (в 2024 году – 67) исковых заявлений, 60 исков рассмотрено и из них 52 удовлетворено (83,9 %).

По результатам рассмотрения исковых заявлений судебными органами в пользу потребителей присуждено 3251,5 тыс. руб., из которых 117,0 тыс. руб. взыскано в качестве компенсации морального вреда.

Примеры судебной практики Роспотребнадзора по защите прав потребителей финансовых услуг, связанной с дачей заключений в целях защиты прав потребителей

1. Центральным районным судом г. Красноярска рассмотрено заявление потребителя в отношении ООО*** о признании договора потребительского кредита

недействительным, выставленной задолженности отсутствующей. Из существа дела следует, что потребителю приходили информирующие смс-сообщения о списании платежей, о наличии просроченной задолженности по заключенному с ним договору потребительского кредита. За счет кредитных средств совершались покупки в интернет-магазине. При этом потребитель такой договор не заключал (подтверждающие коды для заключения кредитного договора не вводил, смс-сообщения от банка не получал), по указанному в договоре адресу потребитель никогда не проживал, прописку не имел. **Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю** участвовало в данном деле с дачей заключения в целях защиты прав потребителя.

Заочным решением суда от 24 февраля 2025 г. требования потребителя удовлетворены (дело № 2-5726/2024).

2. Железнодорожным районным судом г. Красноярска рассмотрено заявление потребителя в отношении АО***, который не принял отказ потребителя от договора потребительского кредита, поскольку потребитель уведомил банк об отказе ненадлежащим образом (потребитель уведомил банк в телефонном режиме, не мог явиться в отделение банка в связи с нахождением на работе в другом регионе Российской Федерации). Решением финансового уполномоченного требования потребителя о взыскании переплаты процентов за пользование кредитом в размере 5,3 тыс. руб. удовлетворено, решение финансового уполномоченного банком исполнено добровольно. Потребитель обратился в суд с требованиями о расторжении договора, взыскании неустойки за неправомерный отказ от исполнения требований потребителя, убытков, судебных расходов, компенсации морального вреда, штрафа. **Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю** участвовало в данном деле с дачей заключения в целях защиты прав потребителя.

Решением суда от 10 июня 2025 г. требования потребителя удовлетворены частично, взысканы убытки, судебные расходы, компенсация морального вреда, штраф, всего 43,6 тыс. руб. (дело № 2-515/2025). Апелляционным определением Красноярского краевого суда от 8 декабря 2025 г. решение суда первой инстанции оставлено без изменений (дело № 33-13760/2025).

3. Центральным районным судом г. Красноярска рассмотрено заявление потребителя в отношении ООО ПКО***, НАО***, ООО МКК***, ООО МФК***, ООО МКК***. Из существа дела следует, потребитель в АО***, в ООО*** (бюро кредитных историй) заказала отчет о кредитной истории, из которого установила наличие заключенных на ее имя договоров займа, просроченной задолженности по договорам. При этом потребитель не заключала указанные договоры (не подписывала их ни собственноручно, ни простой электронной подписью).

В связи с этим, потребитель просит суд признать недействительными договоры с ООО МФК***, ООО МКК***; возложить на ООО ПКО***, ООО МФК*** обязанность прекратить обработку, использование и хранение персональных данных, удалить персональные данные, аннулировать и исключить из кредитной истории в АО*** сведения о договоре; возложить на ООО МКК*** обязанность прекратить обработку, использование и хранение персональных данных, удалить персональные данные, аннулировать и исключить из кредитной истории в ООО*** сведения о договоре, о наличии просроченной задолженности; возложить на НАО*** обязанность аннулировать и исключить из кредитной истории в АО*** сведения о договоре, о наличии просроченной задолженности. **Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю** участвовало в данном деле с дачей заключения в целях защиты прав потребителя.

Заочным решением суда от 5 августа 2025 г. требования потребителя удовлетворены, в пользу потребителя взысканы компенсация морального вреда в размере 20 тыс. руб. с каждого из ответчиков, неустойка (дело № 2-1369/2025).

4. Советским районным судом г. Красноярска рассмотрено заявление потребителя в отношении АО*** о признании недействительным условия договора потребительского кредита о безакцептном списании денежных средств, компенсации морального вреда, штрафа. Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю участвовало в данном деле с дачей заключения в целях защиты прав потребителя.

Заочным решением суда от 1 сентября 2025 г. требования потребителя удовлетворены (дело № 2-3336/2025).

5. Благовещенским районным судом Республики Башкортостан рассмотрено заявление потребителя в отношении ПАО***, включившего в договор потребительского кредита дополнительную услугу «Своя ставка» стоимостью 298,5 тыс. руб., согласие на оказание которой потребитель не выражал и узнал об оказании подобной услуги лишь только при досрочном исполнении договора потребительского кредита. Добровольно вернуть денежные средства за услугу банк отказался, что явилось основанием обращения потребителем в суд. **Управление Роспотребнадзора по Республике Башкортостан** участвовало в данном деле с дачей заключения в целях защиты прав потребителя.

Решением от 1 апреля 2025 г. требования потребителя удовлетворены частично, действия банка о включении в договор услуги «Своя ставка» признаны незаконными, взысканы стоимость услуги в размере 282,3 тыс. руб. (за минусом фактического периода пользования услугой), компенсация морального вреда 3 тыс. руб., штраф в размере 142,6 тыс. руб. (дело № 2-250/2025).

6. Калининским районным судом Республики Башкортостан рассмотрено заявление потребителя в отношении АО*** (банк), ООО*** (страховщик). Из существа дела следует, потребитель обратилась в банк с целью заключения договора банковского вклада на сумму 250 тыс. руб. Сотрудник банка предложила выгодный вклад под 7 % годовых. По окончании срока действия вклада потребителю на счет зачислены 250 тыс. руб. и 1 тыс. руб. (страховая выплата по полису). В результате выяснилось, что сотрудник банка ввел в заблуждение потребителя о предмете договора, его стоимости и предложил к подписанию договор страхования жизни и добровольного страхования с выплатой инвестиционного дохода с ООО*** (страховщик).

В связи с чем, потребитель просит суд признать договор недействительным, взыскать солидарно с АО***, ООО*** проценты за пользование чужими денежными средствами. Управление Роспотребнадзора по Республике Башкортостан участвовало в данном деле с дачей заключения в целях защиты прав потребителя.

Решением от 19 июня 2025 г. требования потребителя удовлетворены, договор признан недействительным, взысканы проценты в размере 108,8 тыс. руб. (дело № 2-2314/2025).

7. Фокинским районным судом г. Брянска рассмотрено заявление в отношении ООО*** (страховая компания) о признании договора страхования недействительным, взыскании денежных средств, внесенных по договору, в размере 500 тыс. руб., процентов за пользование денежными средствами, компенсацию морального вреда. Существо дела, потребитель обратился в АО*** (банк) с целью заключения договора банковского вклада. Сотрудником банка потребителю (пенсионер, инвалид) настойчиво предлагалось заключить договор на более выгодных условиях, о предмете договора разъяснено не было. В результате чего потребитель заключил договор инвестиционного страхования жизни, об указанном потребитель узнал только дома от сына, который внимательно изучил документы. **Управление Роспотребнадзора по Брянской области** участвовало в данном деле с дачей заключения в целях защиты прав потребителя.

Решением от 28 мая 2025 г. требования потребителя удовлетворены частично, взысканы страховая премия в размере 500 тыс. руб., компенсация морального вреда 5 тыс. руб., штраф – 252,5 тыс. руб. (дело № 2-549/2025). Апелляционным определением Брянского областного суда от 21 октября 2025 г. решение суда первой инстанции оставлено без изменения (дело № 33-2884/2025).

8. Октябрьским районным судом г. Уфы Республики Башкортостан рассмотрено обращение потребителя в отношении ПАО***. Из существа дела следует, со счета потребителя по распоряжению неизвестных лиц списаны 1,1 млн руб., потребитель распоряжения о списании указанной денежной суммы банку не давал. При этом, банк направлял потребителю пуш-уведомления о совершенных операциях на иностранном языке. **Управление Роспотребнадзора по Республике Башкортостан** участвовало в данном деле с дачей заключения в целях защиты прав потребителя.

Решением суда от 5 февраля 2025 г. требования потребителя удовлетворены частично, признаны незаконными действия о переводе денежных средств без согласия клиента, о непредоставлении потребителю необходимой и достоверной информации об услугах, взысканы убытки, причиненные незаконным списанием денежных средств с банковского счета, в размере 1,1 млн руб. (дело № 2-15/2025).

9. Дзержинским районным судом г. Волгограда рассмотрено заявление банка в отношении ПАО***. Существо дела, потребитель обратился в банк с целью заключения договора банковского вклада. Действия по заключению договора были выполнены сотрудником банка с использованием личного кабинета потребителя, договор был подписан электронной подписью. Обратившись в банк по окончании срока действия договора потребителю было сообщено, что вклад не был открыт, а денежные средства находятся на счете «до востребования». Потребитель обратился в суд с требованием о признании договора банковского вклада заключенным и взыскании причиненных убытков. **Управление Роспотребнадзора по Республике Башкортостан** участвовало в данном деле с дачей заключения в целях защиты прав потребителя.

Решением суда от 3 февраля 2026 заявленные потребителем требования удовлетворены, договор признан заключенным, взысканы убытки, составляющие неполученные доходы, в размере 78 тыс. руб., компенсация морального вреда 5 тыс. руб., судебные расходы – 30 тыс. руб., штраф – 41,5 тыс. руб. (дело № 2-197/2026).

10. Октябрьским районным судом г. Ставрополя рассмотрено заявление потребителя в отношении ПАО***. Из существа дела следует, потребитель заключил договор потребительского кредита с установлением пониженной процентной ставки в связи с приобретением опции «Назначь свою ставку». Через некоторое время потребитель решил отказаться от данной дополнительной услуги, банк вернул стоимость за неиспользованный период пользования услугой, повысил процентную ставку по кредиту. **Управление Роспотребнадзора по Ставропольскому краю** участвовало в данном деле с дачей заключения в целях защиты прав потребителя.

Решением суда требования потребителя удовлетворены, банк обязан отменить повышение процентной ставки по договору, произвести перерасчет, установить новый график платежей, в пользу потребителя взыскана компенсация морального вреда, штраф. Судами апелляционной, кассационной инстанциями решение Октябрьского районного суда г. Ставрополя оставлено без изменения.

11. Мысковским городским судом Кемеровской области рассмотрено заявление потребителя в отношении ПАО***, которым не списаны в установленном порядке с банковского счета денежные средства в сумме 591,18 долларов США в счет внесения очередного платежа по договору ипотечного кредита. Потребитель предпринимал все возможные способы внесения указанного платежа, вместе с этим по причине банка платеж не проходил. Указанное послужило поводом подачи иска с требованиями о

признании действий банка незаконными, обязательства по внесению кредитного платежа исполненным, взыскании неустойки, судебных расходов, компенсации морального вреда, штрафа. **Управление Роспотребнадзора по Кемеровской области** участвовало в данном деле с дачей заключения в целях защиты прав потребителя.

В ходе рассмотрения дела в суде ПАО*** факт образования задолженности по договору аннулирован, неустойка за просрочку платежа отменена. Решением суда от 25 февраля 2025 г. исковые требования удовлетворены частично, взысканы неустойка в размере 57,9 тыс. руб., судебные расходы – 100 руб., компенсация морального вреда 20 тыс. руб., штраф – 39 тыс. руб. (дело № 2-110/2025).

12. Мировым судьей судебного участка № 4 Октябрьского судебного района г. Липецка рассмотрено заявление потребителя в отношении ПАО*** о взыскание штрафа за несвоевременное исполнение решения финансового уполномоченного в размере 26,7 тыс. руб., судебные расходы 30 тыс. руб. **Управление Роспотребнадзора по Липецкой области** участвовало в данном деле с дачей заключения в целях защиты прав потребителя.

Решением суда от 7 октября 2025 г. требования потребителя удовлетворены (дело № 2-2224/2025).

13. Вологодским городским судом Вологодской области рассмотрено заявление потребителя в отношении ПАО***, который в одностороннем порядке изменил тариф кредитной карты по договорам с тарифа «120 дней без %» на тариф «Халва», с тарифа «120 дней Лайт» на тариф «Халва». **Управление Роспотребнадзора по Вологодской области** участвовало в данном деле с дачей заключения в целях защиты прав потребителя.

Решением суда от 2 июля 2025 г. требования потребителя удовлетворены частично, признаны незаконными действия банка по одностороннему изменению тарифа кредитной карты по договорам с тарифа «120 дней без %» на тариф «Халва», с тарифа «120 дней Лайт» на тариф «Халва», на банк возложена обязанность восстановить условия тарифов «120 дней без %», «120 дней Лайт», признан недействительным пункт 4.10 Правил банковского обслуживания физических лиц, предоставляющий банку право вносить изменения, добавления в правила и тарифы банка, которые вступают в силу по истечении 15 календарных дней с даты размещения банком новой редакции правил на официальном сайте банка и в офисах банка, взысканы судебные расходы – 1,2 тыс. руб., компенсация морального вреда 10 тыс. руб., штраф – 5 тыс. руб., судебная неустойка в размере 100 руб. за каждый день просрочки исполнения решения (дело № 2-2859/2025).

14. Краснооктябрьским районным судом в г. Волгограде рассмотрено заявление Региональной общественной организации «Волгоградский союз потребителей» в интересах потребителя в отношении ПАО*** о признании недействительным пункта 4 договора потребительного кредита, предусматривающего увеличение процентной ставки на 6 % годовых, начиная со дня, следующего за днем окончания отчетного периода по «Карта Халва», в котором нарушены условия акции, без права обратного снижения процентной ставки в последующем, взыскании убытков, компенсации морального вреда, штрафа. **Управление Роспотребнадзора по Волгоградской области** участвовало в данном деле с дачей заключения в целях защиты прав потребителя.

Решением суда от 20 августа 2025 г. заявленные требования удовлетворены частично, признан недействительным пункт договора, взысканы убытки – 71,3 тыс. руб., компенсация морального вреда 8 тыс. руб., штраф – 19,8 тыс. руб. (дело № 2-1530/2025).

Примеры судебной практики защиты прав потребителей финансовых услуг, связанной с подачей Роспотребнадзором исков в защиту прав потребителей

1. Управление Роспотребнадзора по Волгоградской области обратилось в суд в защиту прав потребителя (возраст 80 лет) в отношении ПАО***. Из существа дела

следует, что потребитель, обращаясь в банк с целью заключения договора банковского вклада на сумму 1,5 млн руб., была введена сотрудником банка в заблуждение и вместо договора банковского вклада оформила заявление на приобретение инвестиционных паев на сумму 1,5 млн руб. и денежные средства перечислены в управляющие компании. При этом, потребителю не предоставлена полная и достоверная информация о финансовой услуге, документы, составляющие договор, оформлены мелким шрифтом, содержат специальную терминологию, которая недоступна для понимания лицу пожилого возраста.

Решением Красноармейского районного суда г. Волгограда в иске Управления Роспотребнадзора по Волгоградской области отказано. Оспаривая решение суда в апелляционном порядке, заявленные Управлением Роспотребнадзора по Волгоградской области требования удовлетворены, договор с инвестиционными компаниями признаны недействительными, с банка взысканы денежные средства, внесенные в счет приобретения инвестиционных паев в сумме 1,5 млн руб., компенсация морального вреда, штраф.

2. Управление Роспотребнадзора по Забайкальскому краю обратилось в суд в защиту прав потребителя в отношении АО***. Суть дела, потребителем с АО*** заключен договор потребительского кредита по тарифу «Автомобильный 20_1000» на сумму 1 млн руб. Согласно условиям договора, процентная ставка составляет 22,9 % годовых с 1 по 60 день с момента заключения договора, с 61 дня – 27,9 % годовых при отсутствии заключенного договора страхования предмета залога. При заключении договора потребитель поставил банк в известность, что договор заключается для иных целей, не связанных с приобретением автомобиля. На что сотрудник разъяснил, что фактически наличие автомобиля не требуется, наименование договора не влияет на условия кредита. В результате ненадлежащей информации об условиях кредита, доведенной сотрудником банка, потребитель заключил договор на условиях повышенной процентной ставки (требование о страховании предмета залога было обязательно по условиям договора).

Решением суда исковые требования Управления Роспотребнадзора по Забайкальскому краю удовлетворены частично, на банк возложена обязанность исключить из договора потребительского кредита условие об обязательном залоге автомобиля, признаны неправомерными действия банка по увеличению процентной ставки с 22,9 % годовых до 27,9 % годовых, возложена обязанность произвести перерасчет задолженности по договору, взысканы компенсация морального вреда 5 тыс. руб., штраф – 21,5 тыс. руб. (дело № 2-789/2025). Апелляционным определением Забайкальского краевого суда от 2 октября 2025 г. решение оставлено без изменения (дело № 33-2471/2025).

3. Управление Роспотребнадзора по Забайкальскому краю обратилось в суд в защиту прав потребителя в отношении ПАО***. Из существа дела следует, у потребителя в 2021 году был заключен договор потребительского кредита на сумму 300 тыс. руб. под 23,8 % годовых, который был досрочно исполнен спустя 3 месяца. В 2023 году банком потребителю выставлена кредитная задолженность в размере 200 тыс. руб., при этом ставка по кредиту составила 29 % годовых.

Решением Железнодорожного районного суда г. Читы от 13 августа 2025 г. требования Управления Роспотребнадзора по Забайкальскому краю удовлетворены частично, на банк возложена обязанность произвести перерасчет задолженности по договору по ставке 23 % годовых, взыскать денежные средства за оформление карты 800 руб., компенсацию морального вреда 10 тыс. руб., штраф – 5,4 тыс. руб. (дело № 2-597/2025).

*Деятельность финансовых уполномоченных
в Российской Федерации⁶⁰*

В 2025 году в Службу финансового уполномоченного (далее – Служба) поступило 162 515 обращений потребителей, что на 19 % больше, чем в 2024 году (136 512 обращений).

Из 162 515 поступивших в 2025 году 78 026 (48 %) обращений направлены потребителями в электронной форме посредством личного кабинета на официальном сайте финансового уполномоченного, портала «Госуслуги» и через МФЦ⁶¹, 84 489 (52 %) обращений – в письменной форме. В 2024 году было 49 % и 51 %, соответственно.

Таким образом, в 2025 году Служба, как и в прошлые годы (начиная с 2021 года), фиксирует рост объема обращений, направляемых в письменной форме.

Данный рост косвенно подтверждает продолжение активного вовлечения в урегулирование споров с финансовыми организациями представителей потребителей, которое происходит следующим образом: формально обращение направляется финансовому уполномоченному потребителем, однако ряд признаков (например, контактные данные, указанные в обращении) свидетельствуют о том, что фактически данное обращение составлено и направлено представителем потребителя.

В 2024 году количество обращений третьих лиц, направленных ими от имени потребителя, составило 46,1 тыс. или 33,8 % от числа обращений, поданных исключительно от имени потребителей. В 2025 году число таких обращений составило уже 61,3 тыс. или 37,7 % от числа обращений потребителей.

Средний размер требований потребителей в 2025 году составил 297,4 тыс. руб. По сравнению с 2024 г. значение показателя увеличилось на 11,8 % (в 2024 году – 266 тыс. руб.).

Наибольший удельный вес поступивших обращений приходится на долю жалоб на действия страховых организаций (табл. 2.3.6).

Таблица 2.3.6

**Распределение поступивших в адрес Службы финансового уполномоченного
обращений по видам финансовых услуг в 2025 году**

Вид договора	Количество	Доля, %
1	2	3
Страхование	135 716	83,5
в том числе:		
ОСАГО	119 443	73,5
Добровольное страхование транспортных средств ⁶²	7272	4,5
Страхование жизни, страхование от несчастных случаев и болезней	5433	3,3
Страхование имущества (кроме транспортных средств)	1616	1,0
ДМС	529	0,3
Страхование финансовых рисков	419	0,3

⁶⁰ В соответствии со статьей 13 Федерального закона от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» на официальном сайте финансового уполномоченного в информационно-телекоммуникационной сети Интернет ежегодно размещается отчет о деятельности финансового уполномоченного (<https://finombudsman.ru/>).

⁶¹ Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, заключивший соглашение о взаимодействии с АНО «СОДФУ».

⁶² В том числе договоры каско, GAP – страхования.

Продолжение табл. 2.3.6

1	2	3
Страхование граждан, выезжающих за пределы постоянного места жительства	351	0,2
Страхование ответственности юридических лиц ⁶³	249	0,2
ДСАГО	208	0,1
Добровольное страхование гражданской ответственности	139	0,1
Международное страхование ответственности владельцев транспортных средств (Зеленая карта)	44	< 0,1
Иные споры со страховыми организациями (в т. ч. неимущественные требования) ⁶⁴	13	< 0,1
Деятельность кредитных организаций ⁶⁵	21 063	13,0
в том числе:		
Кредитование	12 704	7,8
Банковские счета, электронные кошельки и переводы денежных средств	5756	3,5
Вклады и накопительные счета	1398	0,9
Иные споры с кредитными организациями (в т. ч. неимущественные требования)	891	0,5
Банкоматы и платежные терминалы	263	0,2
Обменные операции	38	< 0,1
Банкострахование	13	< 0,1
Деятельность микрофинансовых организаций	4183	2,6
в том числе:		
Микрозаймы	2454	1,5
Иные споры с микрофинансовыми организациями (в т. ч. неимущественные требования)	1728	1,1
Привлечение денежных средств (инвестиции)	1	< 0,1
Деятельность иных организаций, не взаимодействующих с финансовым уполномоченным	833	0,5
Деятельность негосударственных пенсионных фондов	495	0,3
в том числе:		
Обязательное пенсионное страхование	363	0,2
Программа долгосрочных сбережений	74	< 0,1
Негосударственное пенсионное обеспечение	34	< 0,1
Иные споры с НПФ (в т. ч. неимущественные требования)	24	< 0,1
Кредитная кооперация	184	0,1

⁶³ В том числе ОСГОП, ОСОПО, страхование профессиональной ответственности туроператоров и иное страхование ответственности ЮЛ.

⁶⁴ Здесь и далее – обращения в отношении финансовых организаций, содержание которых не позволяет идентифицировать вид договора или не содержит имущественных требований потребителя.

⁶⁵ Информация о количестве обращений в отношении кредитных организаций представляется с учетом обращений в отношении кредитных организаций – банков по вопросам деятельности профессионального участника рынка ценных бумаг.

Продолжение табл. 2.3.6

1	2	3
в том числе:		
Привлечение личных сбережений пайщиков (инвестиции)	130	0,1
Займы	47	< 0,1
Иные споры с КПК (в т. ч. неимущественные требования)	7	< 0,1
Ломбардная деятельность	41	<0,1
в том числе:		
Хранение	20	< 0,1
Иные споры с ломбардами (в т. ч. неимущественные требования)	5	< 0,1
Займы	16	< 0,1
Общий итог:	162 515	100,0

В 2025 году по результатам рассмотрения обращений потребителей финансовыми уполномоченными принято 119 554 решения, из которых 107 372 (89,8 %) решения по существу спора и 12 182 (10,2 %) решения о прекращении рассмотрения обращения.

Из 107 372 принятых финансовыми уполномоченными решений по существу спора:

– 33 084 (30,8 %) решений о полном или частичном удовлетворении требований потребителя;

– 74 288 (69,2 %) решений об отказе в удовлетворении требований потребителя, из которых в 11 386 (10,6 %) случаях требования потребителя добровольно исполнены финансовой организацией на стадии рассмотрения его обращения финансовым уполномоченным (до принятия финансовым уполномоченным решения).

В 2025 году средний срок рассмотрения и принятия решения финансовым уполномоченным (с учетом сроков приостановления рассмотрения спора для проведения независимой экспертизы) составил по обращениям потребителей – 18 рабочих дней, по обращениям лиц, которым уступлено право требования потребителя к финансовой организации, – 33 рабочих дня.

Финансовыми уполномоченными прекращено рассмотрение 12 182 обращений, из них в 3,8 % случаев – в связи с заявлением потребителя финансовых услуг об отказе от заявленных к финансовой организации требований по причине их добровольного исполнения финансовой организацией.

В 2025 году 38 602 обращения потребителей не приняты к рассмотрению, в том числе в связи с тем, что обращение не подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным (табл. 2.3.7).

Таблица 2.3.7

Основания отказа в принятии к рассмотрению финансовым уполномоченным в 2025 году

Основания отказа в принятии	Количество
1	2
Потребитель предварительно не обратился в финансовую организацию (п. 2 ч. 1 ст. 19 Закона № 123-ФЗ)	13 498
Обращение не соответствовало частям 1 и 1.1 ст. 15 Закона № 123-ФЗ, в т. ч. сумма требований более 500 тыс. руб. или финансовая организация не включена в реестр, либо перечень финансовых организаций, взаимодействующих с финансовым уполномоченным (п. 1 ч. 1 ст. 19 Закона № 123-ФЗ)	13 343

Продолжение табл. 2.3.7

1	2
Заявителем не выполнены требования к оформлению обращения (ст.17 Закона № 123-ФЗ), в том числе отсутствовала плата за рассмотрение обращений лиц, которым уступлено право требования потребителя (207 случаев)	9 731
Имеется решение финансового уполномоченного или соглашение, принятое по спору между теми же сторонами, о том же предмете и по тем же основаниям (п. 5 ч. 1 ст. 19 Закона № 123-ФЗ)	602
Обращение направлено повторно по тому же предмету и по тем же основаниям, что и обращение, ранее принятое финансовым уполномоченным к рассмотрению (п. 10 ч. 1 ст. 19 Закона № 123-ФЗ)	437
В суде, третейском суде имеется либо рассмотрено дело по спору между теми же сторонами, о том же предмете и по тем же основаниям (п. 3 ч. 1 ст. 19 Закона № 123-ФЗ)	261
Обращение связано с компенсацией морального вреда или возмещением убытков в виде упущенной выгоды (п. 8 ч. 1 ст. 19 Закона № 123-ФЗ)	374
Вопросы в обращении связаны с банкротством физических/юридических лиц (п. 7 ч. 1 ст. 19 Закона № 123-ФЗ)	72
У финансовой организации отозвана (аннулирована) лицензия, финансовая организация исключена из реестра финансовых организаций соответствующего вида или находится в процессе ликвидации, ликвидирована, прекратила свое существование или была признана фактически прекратившей свою деятельность (п. 6 ч. 1 ст. 19 Закона № 123-ФЗ)	187
Вопросы в обращении связаны с трудовыми, семейными, административными, налоговыми правоотношениями и/или о взыскании обязательных платежей и санкций, предусмотренных законодательством Российской Федерации (п. 9 ч. 1 ст. 19 Закона № 123-ФЗ)	86
Текст обращения не поддается прочтению (п. 12 ч. 1 ст. 19 Закона № 123-ФЗ)	9
Обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу финансового уполномоченного или иных лиц (п. 11 ч. 1 ст. 19 Закона № 123-ФЗ)	2

*Виды финансовых организаций, в отношении которых
поступили обращения и принимались решения*

Страховые организации

В 2025 году в Службу финансового уполномоченного поступило 135 716 обращений в отношении 78 страховых организаций, из которых 126 967 (93,6 %) обращений связано с автострахованием, 8736 (6,4 %) обращений – с иными видами страхования, 13 (<0,1 %) обращений – с иными спорами со страховыми организациями, в том числе не связанными с имущественными требованиями.

Средний размер требований потребителей по спорам со страховыми организациями в 2025 году составил 329,9 тыс. руб.

Рост количества обращений по сравнению с 2024 годом составляет 15,1 %.

Кредитные организации

В 2025 году в Службу финансового уполномоченного поступило 21 063 обращения по спорам со 116 кредитными организациями, из которых 12 704 (60,3 %) обращения связаны с кредитованием, 5756 (27,3 %) обращений – с банковскими счетами, электронными кошельками и переводами денежных средств, 2603 (12,4 %) обращений – с иными спорами с кредитными организациями (работой банкоматов (платежных

терминалов), обменными операциями, а также с иными спорами, в том числе не связанными с имущественными требованиями).

Средний размер требований потребителей в 2025 году по спорам с кредитными организациями составил 141,3 тыс. руб.

Рост количества обращений по сравнению с 2024 годом составляет 39,0 %.

Микрофинансовые организации

В 2025 году в Службу финансового уполномоченного поступило 4183 обращения по спорам с 200 микрофинансовыми организациями, из которых 2454 (58,7 %) обращения связано с микрозаймами, 1728 (41,3 %) обращений – с иными спорами с микрофинансовыми организациями, в том числе не связанными с имущественными требованиями, 1 (<0,1 %) обращение – с инвестициями.

Средний размер требований потребителей по спорам с микрофинансовыми организациями в 2025 году составил 37,5 тыс. руб.

Рост количества обращений по сравнению с 2024 годом составляет 141,4 %.

Кредитные потребительские кооперативы

В 2025 году в Службу финансового уполномоченного поступило 184 обращения по спорам с 35 кредитными потребительскими кооперативами, из которых 130 (70,7 %) обращений связаны с привлечением личных сбережений пайщиков (инвестициями), 47 (25,5 %) обращений – с займами, 7 (3,8 %) обращений – с иными спорами с кредитными потребительскими кооперативами, в том числе не связанными с имущественными требованиями.

Средний размер требований потребителей по спорам с кредитными потребительскими кооперативами в 2025 году составил 271,9 тыс. руб.

Рост количества обращений по сравнению с 2024 годом составляет 29,6 %.

Негосударственные пенсионные фонды

В 2025 году в Службу финансового уполномоченного поступило 495 обращений по спорам с 17 негосударственными пенсионными фондами, из которых 363 (73,3 %) обращения связаны с обязательным пенсионным страхованием, 74 (15 %) обращения – с программой долгосрочных сбережений, 34 (6,9 %) обращения – с негосударственным пенсионным обеспечением, 24 (4,8 %) обращения – с иными спорами с негосударственными пенсионными фондами, в том числе не связанными с имущественными требованиями.

Средний размер требований потребителей по спорам с негосударственными пенсионными фондами в 2025 году составил 337,7 тыс. руб.

Рост количества обращений по сравнению с 2024 годом составляет 20,4 %.

Ломбарды

В 2025 году в Службу финансового уполномоченного поступило 41 обращение по спорам с 22 ломбардами, из которых 20 (48,8 %) обращений – по вопросам хранения вещей, 16 (39 %) обращений связано с займами, 5 (12,2 %) обращений – с иными спорами, в том числе не связанными с имущественными требованиями.

Средний размер требований потребителей по спорам с ломбардами в 2025 году составил 90,3 тыс. руб.

Рост количества обращений по сравнению с 2024 годом составляет 64,0 %.

Иные организации

Также в 2025 году финансовому уполномоченному поступили обращения потребителей в отношении 254 иных организаций, не осуществляющих взаимодействие с финансовым уполномоченным. Данные обращения не были приняты к рассмотрению.

2.4. Жилищно-коммунальные услуги

Значение для потребителей бесперебойного функционирования жилищно-коммунального хозяйства (далее – ЖКХ) невозможно переоценить. Сфера ЖКХ в настоящее время остается фундаментом социального благополучия потребителей и развития субъектов Российской Федерации, в связи с чем ей уделяется самое пристальное внимание.

В связи с высокой социальной значимостью сектор ЖКХ всегда будет нуждаться в установлении адекватного нормативно-правового регулирования и обеспечении эффективного государственного надзора, позволяющих в условиях рыночного характера взаимоотношений соблюсти интересы исполнителей коммунальных услуг и права потребителей.

При этом нормативно-правовое регулирование стремится к тому, чтобы исполнители коммунальных услуг были заинтересованы в добросовестном их оказании также, как любой потребитель заинтересован в непрерывном получении качественных и безопасных коммунальных услуг.

В 2025 году жилищное законодательство претерпело изменения, затрагивающие различные аспекты сферы ЖКХ, включая предоставление коммунальных услуг, проведение общих собраний собственников и информатизации.

1. Федеральным законом от 29 декабря 2025 г. № 529-ФЗ «О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации и статью 20 Закона Российской Федерации «О статусе столицы Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 529-ФЗ) внесены изменения в Жилищный кодекс Российской Федерации в части использования многофункционального сервиса обмена информацией при взаимодействии с гражданами.

В развитие данной нормы приказом Минстроя России⁶⁶ утвержден Порядок информационного взаимодействия, согласно которому ресурсоснабжающая организация, региональный оператор по обращению с твердыми коммунальными отходами, лица, осуществляющие деятельность по управлению многоквартирными домами, лица, оказывающие услуги, выполняющие работы по содержанию и ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирных домах, специализированная некоммерческая организация, которая осуществляет деятельность, направленную на обеспечение проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах при взаимодействии с собственниками помещений в многофункциональном сервисе обмена информацией обязаны обеспечивать доступ к полной и достоверной информации о своей деятельности, контактных данных и услугах. При этом создание домовых чатов в многофункциональном сервисе обмена информацией и владение ими закрепляется за органами регионального государственного жилищного надзора, поскольку данный подход обеспечивает нейтральность, стабильность канала связи и непрерывность его функционирования, а также гарантирует

⁶⁶ Приказ Минстроя России от 29 декабря 2025 г. № 856/пр «Об утверждении порядка информационного взаимодействия ресурсоснабжающей организации, регионального оператора по обращению с твердыми коммунальными отходами, лица, осуществляющего деятельность по управлению многоквартирными домами, лица, оказывающего услуги, выполняющего работы по содержанию и ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирных домах, специализированной некоммерческой организации, которая осуществляет деятельность, направленную на обеспечение проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах, с собственниками и пользователями помещений в многоквартирных домах и жилых домов с использованием государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства и многофункционального сервиса обмена информацией, созданного в соответствии с Федеральным законом от 24 июня 2025 г. № 156-ФЗ «О создании многофункционального сервиса обмена информацией и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

сохранение полной истории сообщений вне зависимости от смены управляющей организации.

2. Федеральным законом от 3 февраля 2025 г. № 6-ФЗ «О внесении изменений в статью 173 Жилищного кодекса Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации» полномочия Правительства Российской Федерации по установлению особенностей регулирования жилищных отношений продлены на 2025 и 2026 годы.

В рамках предоставленных полномочий Правительством Российской Федерации принято постановление⁶⁷, устанавливающее, что с 1 января 2025 г. до 1 января 2027 г. размер пени за несвоевременное и (или) неполное внесение платы за жилое помещение, коммунальные услуги, взносов на капитальный ремонт подлежит расчету исходя из минимальной ключевой ставки Банка России, которую выбирают из двух величин: ставки, действовавшей на 27 февраля 2022 г. (9,5 % годовых), и ставки на день фактической оплаты (исполнения обязательства).

3. Федеральным законом от 7 июня 2025 г. № 125-ФЗ «О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации и статьи 19 и 24 Федерального закона «О государственной регистрации недвижимости», вступившим в силу 1 сентября 2025 г., для управляющих компаний, жилищных кооперативов и ТСЖ начиная с первого квартала 2026 года закреплены требования к представлению собственникам помещений отчета об управлении многоквартирным домом (далее – МКД) за предыдущий год.

Например, управляющая организация либо управляющие многоквартирным домом (без заключения договора с управляющей организацией) товарищество собственников жилья, жилищный кооператив или иной специализированный потребительский кооператив в течение первого квартала текущего года представляет собственникам помещений в МКД отчет о деятельности по управлению многоквартирным домом за предыдущий год, размещает такой отчет в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства (далее – ГИС ЖКХ) или региональной информационной системе при условии обеспечения размещения такого отчета в ГИС ЖКХ в автоматизированном режиме.

Перечень сведений, обязательных для отражения в годовом отчете, и форма такого отчета утверждены приказом Минстроя России⁶⁸.

4. Федеральным законом от 13 декабря 2024 г. № 463-ФЗ «О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации и признании утратившей силу части 4 статьи 10 Федерального закона «О государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства» внесены изменения в порядок проведения общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме (далее – ОСС).

На основании внесенных изменений Минстроем России утверждены Требования⁶⁹, предусматривающие особенности оформления протоколов общего собрания собственников (далее – ОСС) помещений в МКД, проводимых в форме заочного голосования с использованием ГИС ЖКХ и региональных систем.

Так, с 1 сентября 2025 г. к протоколу общего собрания прилагаются сведения о лицах, принявших участие в общем собрании, которые содержат: номер

⁶⁷ Постановление Правительства Российской Федерации от 18 марта 2025 г. № 329 «О некоторых особенностях регулирования жилищных отношений в 2025–2026 годах».

⁶⁸ Приказ Минстроя России от 20 ноября 2025 г. № 728/пр «Об утверждении перечня сведений, обязательных для отражения в отчете о деятельности по управлению многоквартирным домом, и формы такого отчета».

⁶⁹ Приказ Минстроя России от 30 апреля 2025 г. № 266/пр «Об утверждении Требований к оформлению протокола общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме и Порядка направления подлинников решений и протокола общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме в уполномоченный исполнительный орган субъекта Российской Федерации, осуществляющий государственный жилищный надзор».

принадлежащего ему помещения в МКД; для физических лиц: имя и первая буква фамилии, для юридических лиц: полное и (или) сокращенное (при наличии) наименования юридического лица или идентификационный номер налогоплательщика; количество голосов, которым обладает собственник помещения в МКД.

В случае проведения ОСС помещений в МКД без использования ГИС ЖКХ с протоколом общего собрания также оформляются и размещаются в системе письменные решения (бюллетени) собственников помещений и (или) их представителей, принявших участие в проведенном общем собрании, в том числе для физических лиц указывается фамилия, имя, отчество (при наличии); номер принадлежащего ему на праве собственности помещения в МКД (при наличии).

При этом, согласно письму Минстроя России⁷⁰ управляющая организация обязана вести реестр собственников помещений в многоквартирном доме и передавать его актуализированную версию лицу, по инициативе которого созывается общее собрание собственников помещений в многоквартирном доме. Согласие собственников помещений в МКД на передачу персональных данных, содержащихся в реестре собственников помещений в МКД, не требуется.

Внесенные изменения в законодательство Российской Федерации существенно упростили процедуру организации и проведения ОСС, повысили уровень прозрачности процессов и минимизировали риски фальсификации итогов голосования. Актуализированный функционал ГИС ЖКХ обеспечивает соблюдение обновленных нормативных требований, а также предоставляет дополнительные возможности для контроля и учета решений, принимаемых собственниками помещений в многоквартирных домах.

Внедрение упрощенного механизма проведения ОСС является значимым шагом в цифровизации жилищно-коммунальной сферы и демонстрирует устойчивый положительный эффект.

5. Изменениями, внесенными в Правила предоставления коммунальных услуг⁷¹ установлена ответственность за нарушение обязанностей по установке, замене и допуску к эксплуатации прибора учета электрической энергии:

– в 2025 году гарантирующий поставщик или сетевая организация в случае нарушения обязана была снизить стоимость коммунальной услуги по электроснабжению на 7 процентов, а начиная с 4-го месяца – на 14 процентов за каждый месяц;

– с 1 января 2026 г. – стоимость коммунальной услуги по электроснабжению, предоставляемой потребителю, в отношении которого нарушены соответствующие обязанности, определяется с применением понижающего коэффициента 0,95. Применение указанного коэффициента осуществляется исполнителем после обращения потребителя о неисполнении (ненадлежащем исполнении) соответствующих обязанностей гарантирующим поставщиком (сетевой организацией).

Кроме этого вдвое увеличен повышающий коэффициент к соответствующему нормативу потребления коммунального ресурса.

Так, при отсутствии приборов учета холодной воды, установленных в целях раздельного учета потребления коммунальных ресурсов в помещении под машино-места, размер платы для собственников определяется с применением повышающего коэффициента к соответствующему нормативу потребления коммунального ресурса,

⁷⁰ Письмо Минстроя России от 17 ноября 2025 г. № 31851-ОГ/00 «О ведении реестра собственников помещений в многоквартирном доме управляющей организацией».

⁷¹ Постановление Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 г. № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов».

величина которого при расчете размера платы за коммунальную услугу по холодному водоснабжению составляет 3.

Также установлено, что доначисление размера платы для водоснабжения и водоотведения в случае несанкционированного подключения производится по пропускной способности трубы полным сечением и при скорости движения воды 1,2 метра в секунду. При этом основанием для перерасчета объемов коммунального ресурса, рассчитанных при доначислении в случае несанкционированного подключения, может являться исключительно выявленная арифметическая ошибка, в том числе при неверных значениях применяемых в расчете величин⁷².

6. Приказом Минстроя России⁷³ установлен порядок хранения, обработки и предоставления информации, содержащейся в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства, в соответствии с которым собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов в их личных кабинетах в системе предоставляется информация о начислениях, оплатах и показаниях приборов учета за последние 36 расчетных периодов. Указанная информация предоставляется таким лицам за иные расчетные периоды на основании структурированного запроса, сформированного в их личном кабинете и направляемого оператору системы в течение срока хранения информации в системе. Ответ на указанный запрос предоставляется в течение одного месяца со дня его поступления.

7. На основании постановления Правительства Российской Федерации⁷⁴ с 1 июля 2025 г. по 30 июня 2026 г. проводится эксперимент по взаимодействию государственных информационных систем (ГИС ЖКХ, Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), ГАС «Правосудие» и ГИС «Единая централизованная цифровая платформа в социальной сфере») при подаче мировым судьям документов в электронном виде и вынесении ими судебных приказов о взыскании задолженности по оплате помещения, машино-места в многоквартирном доме, коммунальных услуг, взносов на капитальный ремонт общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, энергетических ресурсов. Реализация указанных механизмов взаимодействия будет способствовать оперативному погашению задолженности за ЖКУ, уменьшению нагрузки на судебную систему, существенному сокращению времени рассмотрения в судах дел о взыскании задолженности за жилищно-коммунальные услуги (далее – ЖКУ), и соответственно, сокращению дебиторской задолженности за ЖКУ в отрасли жилищно-коммунального хозяйства.

Наряду с нормативным правовым регулированием одним из ключевых факторов, влияющих на качество ЖКУ, является состояние и развитие инфраструктуры – котельных, тепловых сетей, систем водоподготовки и питьевого водоснабжения.

С 2019 по 2024 год на модернизацию объектов ЖКХ в России выделено более 960 млрд руб. В том числе на эти средства построили 1472 объекта питьевого

⁷² Постановление Правительства Российской Федерации от 25 ноября 2025 г. № 1871 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 № 354».

⁷³ Приказ Минстроя России от 28 апреля 2025 г. № 258/пр «Об установлении порядка хранения, обработки и предоставления информации, содержащейся в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства».

⁷⁴ Постановление Правительства Российской Федерации от 26 июня 2025 г. № 964 «О проведении эксперимента по взаимодействию государственных информационных систем при подаче мировым судьям документов в электронном виде и вынесении ими судебных приказов о взыскании задолженности по оплате помещения, машино-места в многоквартирном доме, коммунальных услуг, взносов на капитальный ремонт общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, энергетических ресурсов».

водоснабжения. Благодаря этому к началу 2025 года 89,2 % жителей страны обеспечили качественной питьевой водой⁷⁵.

Во исполнение задач, поставленных Президентом Российской Федерации 29 февраля 2024 г. в послании Федеральному Собранию Российской Федерации, а также целей, утвержденных соответствующим Указом⁷⁶, с января 2025 г. в России стартовал масштабный национальный проект «Инфраструктура для жизни».

Паспорт нового национального проекта «Инфраструктура для жизни» утвержден 10 января 2025 г. и включает 12 федеральных проектов: «Развитие инфраструктуры в населенных пунктах», «Жилье», «Ипотека», «Формирование комфортной городской среды», «Модернизация коммунальной инфраструктуры», «Новый ритм строительства», «Развитие общественного транспорта», «Развитие железнодорожной инфраструктуры ЦТУ (Центрального транспортного узла)», «Региональная и местная дорожная сеть», «Развитие федеральной сети», «Безопасность дорожного движения», «Общесистемные меры развития дорожного хозяйства». Ключевые мероприятия национального проекта «Инфраструктура для жизни» отражены на рис. 2.4.1.

- 
- Комплексное обновление населенных пунктов, включая реализацию проектов комплексного развития территорий, разработку и реализацию программ развития опорных населенных пунктов, разработку мастер-планов крупных и малых городов.
 - Развитие **индивидуального жилищного строительства**, обеспечение необходимой инфраструктурой земельных участков для развития жилищного строительства, в том числе ИЖС.
 - Совершенствование адресных льготных ипотечных программ и развитие альтернативных механизмов приобретения жилья.
 - Расселение непригодного для проживания жилищного фонда.
 - Реализация мероприятий по формированию современной городской среды, в том числе благоустройству общественных территорий, проектов победителей Всероссийского конкурса лучших проектов создания комфортной городской среды.
 - Мероприятия по строительству, реконструкции (модернизации) **объектов питьевого водоснабжения**.
 - Улучшение жилищных условий граждан Российской Федерации.
 - Модернизация коммунальной инфраструктуры.
 - Сокращение продолжительности инвестиционно-строительного цикла.
 - Внедрение технологий искусственного интеллекта в строительной отрасли.
 - Подготовка и привлечение специалистов в строительную отрасль.
 - Организация мероприятий по безопасности дорожного движения.
 - **Строительство** новых и **ремонт** существующих дорог федерального, регионального и местного значений.
 - Развитие дорожного хозяйства.
 - Обновление общественного транспорта.
 - Развитие железнодорожной инфраструктуры ЦТУ.

Рис. 2.4.1. Ключевые мероприятия национального проекта «Инфраструктура для жизни»⁷⁷

На системное обновление жилищно-коммунального хозяйства страны направлен федеральный проект «Модернизация коммунальной инфраструктуры» – один из самых масштабных и социально значимых блоков национального проекта «Инфраструктура для жизни». В рамках федерального проекта планируется не только точечное обновление объектов критической инфраструктуры, но и создание базы для устойчивого развития всех регионов России.

По данным Правительства Российской Федерации⁷⁸ разработаны комплексные планы модернизации, которые включают более 50 тыс. мероприятий, направленных на обновление свыше 18 тыс. объектов ЖКХ и порядка 140 тыс. км инженерных сетей. С начала реализации национального проекта достигнуты определенные результаты,

⁷⁵ <https://национальныепроекты.пф/new-projects/infrastructure-dlya-zhizni/modernizatsiya-kommunalnoy-infrastruktury/>.

⁷⁶ Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2024 г. № 309 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года».

⁷⁷ <http://static.government.ru/media/files/zgMNp2cgkYvKPXYPAof0BaaNyaKARubc.pdf>

⁷⁸ <http://government.ru/news/58072/>

заложившие основу для системного обновления жилищно-коммунального хозяйства страны. Завершили строительство, реконструкцию и капитальный ремонт более 1,3 тыс. объектов коммунальной инфраструктуры.

В ряде регионов уже завершена реализация различных проектов. Значимые работы проведены в Рязанской, Тульской, Орловской и Псковской областях. В Краснодарском крае в 2025 году модернизировано 20 объектов водоснабжения, что позволило повысить качество коммунальных услуг для более чем 150 тыс. человек. В Республике Башкортостан после завершения работ на 19 объектах водоснабжения улучшения ощутили порядка 450 тыс. жителей. В Республике Калмыкия введено три объекта в сфере водоснабжения, благодаря чему улучшилось качество услуг для более чем 190 тыс. человек.

Важнейшее условие системной модернизации – планомерный переход отрасли на самоокупаемость и привлечение внебюджетных инвестиций. С 83 регионами – участниками федерального проекта «Модернизация коммунальной инфраструктуры» национального проекта «Инфраструктура для жизни» заключены меморандумы, предусматривающие комплекс обязательств по повышению эффективности ЖКХ: ежегодно сокращение просроченной дебиторской задолженности ресурсоснабжающих организаций не менее чем на 2 %, утверждение инвестиционных программ для всех организаций, реализующих мероприятия в рамках комплексных планов, обеспечение с 2030 года обновления не менее 2,5 % сетей тепло-, водоснабжения и водоотведения, а также ежегодное снижение среднего времени аварийно-восстановительных работ на сетях. Кроме этого, к 2027 году уровень реализации инвестиционных программ должен достичь не менее 80 % от запланированного, а к 2030 году – 100 %. Перед участниками федерального проекта стоит амбициозная задача – синхронизируя усилия федерального центра, регионов и бизнеса к 2030 году необходимо кардинально повысить качество жилищно-коммунальных услуг для 20 млн человек.

Общий объем финансирования отрасли ЖКХ в 2025–2030 годах оценивается в 4,5 трлн руб., при этом предусматривается привлечение частных инвестиций. Внебюджетное финансирование на указанный период запланировано в объеме 1,9 трлн руб.

На сегодняшний день все субъекты Российской Федерации сформировали и утвердили комплексные планы модернизации коммунальной инфраструктуры до 2030 года, аккумулированные в автоматизированной информационной системе Фонда развития территорий (далее – АИС ФРТ).

Фонд развития территорий проводит мониторинг комплексных планов реализации федерального проекта «Модернизация коммунальной инфраструктуры», деятельности ресурсоснабжающих организаций и исполнения подписанных Минстроем с регионами меморандумов. В целом в АИС ФРТ собрана детализированная информация о свыше 1,1 млн объектов ЖКХ. Эта система – единственная в стране мастер-база объектов коммунальной инфраструктуры, дающая исчерпывающую картину состояния отрасли.

По данным Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации⁷⁹ (далее – Минстрой России) Президиум Правительственной комиссии по региональному развитию в 2025 году одобрил выделение 185,3 млрд руб. казначейских инфраструктурных кредитов на реализацию 192 проектов в сфере ЖКХ, в составе которых 580 объектов и мероприятий в 80 регионах. Эффективным механизмом модернизации коммунальной инфраструктуры также является программа с привлечением льготных займов за счет средств Фонда национального благосостояния. Всего по ней ввели 1,18 тыс. объектов, в том числе более 1,4 тыс. км сетей. Помимо

⁷⁹ <http://government.ru/news/58067/>

этого, реализуются две программы с участием субсидий из федерального бюджета, что также является существенной поддержкой регионов. В рамках этих программ на сегодняшний день ввели более 1,6 тыс. объектов, включая 3,3 тыс. км сетей.

По федеральному проекту «Формирование комфортной городской среды» национального проекта «Инфраструктура для жизни» в 2026 году планируется благоустроить 5 тыс. общественных пространств и реализовать 288 проектов – победителей Всероссийского конкурса лучших проектов создания комфортной городской среды. Из них уже завершено благоустройство 504 территорий и реализовано 52 проекта – победителя конкурса. В части комплексного развития территорий продолжается реализация 23 объектов капитального строительства (далее – ОКС) и одного мероприятия по технологическому присоединению. С 2019 года из 15,8 млн м² аварийного жилья переселено 928,1 тыс. человек. В рамках реестра объектов капитального строительства в 2026 году осуществляется реализация 215 адресных ОКС, из них в отношении трех объектов уже получены разрешения на ввод в эксплуатацию⁸⁰.

Основные показатели национального проекта «Инфраструктура для жизни» к 2030 году отражены на рис. 2.4.2.

• Улучшение качества среды для жизни в опорных населенных пунктах на 30%. • Обновление жилищного фонда не менее чем на 20% по сравнению с показателем 2019 года. • Обеспечение граждан жильем общей площадью не менее 33 кв. м. на чел. • Устойчивое сокращение непригодного для проживания жилищного фонда. • Благоустройство не менее чем 30 тыс. общественных территорий, реализация не менее чем 1600 проектов победителей Всероссийского конкурса создания комфортной городской среды. • Сокращение продолжительности инвестиционно-строительного цикла до 1000 дней. • Реализация программы модернизации коммунальной инфраструктуры и улучшение качества коммунальных услуг для 20 млн. человек. • Строительство и реконструкция (модернизация) не менее чем 2 тыс. объектов питьевого водоснабжения и водоподготовки	• Обеспечение значимого роста энергетической и ресурсной эффективности в строительстве и ЖКХ. • Подключение к природному газу не менее 1,6 млн домов • Увеличение нормативного состояния автомобильных дорог федерального значения до 85 %. • Увеличение нормативного состояния автомобильных дорог регионального и межмуниципального значения до 60 %. • Увеличение нормативного состояния автомобильных дорог крупнейших городских агломераций до 85 %. • Увеличение нормативного состояния автомобильных дорог, входящих в опорную сеть, до 85 %. • Снижение смертности в результате дорожно-транспортных происшествий в 1,5 раза (1,58 чел. на 10 тысяч транспортных средств). • Увеличение доли парка общественного транспорта не старше нормативного срока эксплуатации не менее чем до 85%.

Рис. 2.4.2. Основные показатели национального проекта «Инфраструктура для жизни» к 2030 году⁸¹

Достижения развития сферы жилищно-коммунального хозяйства в Российской Федерации за 2025 год отражены в Докладе о реализации плана деятельности Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации⁸².

Вопросы предоставления жилищных и коммунальных услуг выделены законодателем в отдельную сферу – жилищные отношения, которые регулируются прежде всего Жилищным кодексом Российской Федерации (далее – ЖК РФ) и принятыми в соответствии с ним другими федеральными законами, а также изданными в соответствии с ними указами Президента Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами федеральных органов исполнительной власти, принятыми законами и иными нормативными

⁸⁰ <http://government.ru/news/57908/>

⁸¹ <http://static.government.ru/media/files/zgMNp2cgkYvKPXYPAof0BaaNyaKARubc.pdf>

⁸² <https://www.minstroyrf.gov.ru/trades/plan-deyatelnosti-i-doklady-minstroya-rossii/2-doklad-o-realizatsii-plana-deyatelnosti-minstroya-rossii/>

правовыми актами субъектов Российской Федерации, нормативными правовыми актами органов местного самоуправления (жилищное законодательство).

В этой связи жилищные отношения, в том числе с участием граждан – потребителей, в первую очередь регулируются специальными нормами права – жилищным законодательством, нормы которого подлежат приоритетному применению по отношению к законодательству о защите прав потребителей.

В целях осуществления контроля (надзора) за соблюдением обязательных требований жилищного законодательства создана система регионального жилищного контроля (надзора), состоящая из образуемых субъектами Российской Федерации органов государственного жилищного надзора, деятельность которых координирует Министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации.

В соответствии со статьей 20 Жилищного кодекса Российской Федерации и постановлением Правительства Российской Федерации от 11 июня 2013 г. № 493 «О государственном жилищном надзоре» оценка соблюдения обязательных требований жилищного законодательства отнесена законодателем к исключительной компетенции органов государственного жилищного надзора.

Контроль за соблюдением законодательства в сфере регулирования тарифов (цен) в сфере жилищно-коммунального хозяйства (водоснабжение, водоотведение, теплоснабжение, обращение с отходами, жилищные услуги, управление многоквартирными домами) осуществляет Федеральная антимонопольная служба (далее – ФАС России).

Роспотребнадзор и его территориальные органы в сфере ЖКХ осуществляют оценку соблюдения тех обязательных требований, которые относятся к предметам федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей и федерального государственного санитарно-эпидемиологического контроля (надзора).

В 2025 г. в территориальные органы Роспотребнадзора поступило 32 914 обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере услуг жилищно-коммунального хозяйства, что на 9,2 % меньше, чем в 2024 г. (36 261 обращение).

В общем объеме всех полученных в 2025 году обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере услуг жилищно-коммунального хозяйства доля обращений, поступивших непосредственно от граждан (27 294) составила 82,9 %, что ниже уровня предыдущего года на 2,8 % (в 2024 г. – 85,7 %), из которых 1434 (5,3 %) устных и 25 860 (94,7 %) письменных обращений.

Число обращений в сфере услуг жилищно-коммунального хозяйства от органов государственной власти и местного самоуправления составило в 2025 г. 5433 (16,5 %), что в процентном соотношении на 2,5 % больше по сравнению с 2024 г. (14,0 % или 5061 единица).

За 2025 г. рассмотрено 32 139 обращений, из которых в 60,9 % случаев заявителям даны необходимые разъяснения (19 584 обращений), 44,3 % направлено на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией (14 227 обращений), 0,9 % стали основанием для проведения контрольных (надзорных) мероприятий (274 обращения) и 0,07 % обращений стали основаниями для проведения административных расследований (24 обращения).

Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере услуг жилищно-коммунального хозяйства с 2015 по 2024 год представлена на рис. 2.4.3.



Рис. 2.4.3. Динамика обращений в сфере ЖКХ по сравнению с количеством обращений в сфере услуг

По результатам рассмотрения обращений в сфере услуг жилищно-коммунального хозяйства, по фактам выявленных нарушений в 2025 году составлен 51 протокол об административных правонарушениях (в 2024 г. рассмотрено 35 029 обращений, составлено 56 протоколов); подано 139 исков (заявлений) в судебные органы в порядке, определенном подпунктом 7 пункта 4 статьи 40 и статьей 46 Закона «О защите прав потребителей» (в 2024 г. – 179 исков).

Всего в 2025 году в сфере оказания жилищно-коммунальных услуг территориальными органами Роспотребнадзора проведено 259 контрольных (надзорных) мероприятий (в 2024 году – 261 ед.), из них:

- 1 (0,4 %) проверка (документарная);
- 1 (0,4 %) инспекционный визит;
- 45 (17,4 %) выездных обследований (без взаимодействия с контролируемым лицом);
- 212 (81,9 %) мероприятий по наблюдению за соблюдением обязательных требований (без взаимодействия с контролируемым лицом).

Структура проверок, проведенных при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в сфере услуг жилищно-коммунального хозяйства с 2015 по 2025 год представлена на рис. 2.4.4, 2.4.5.

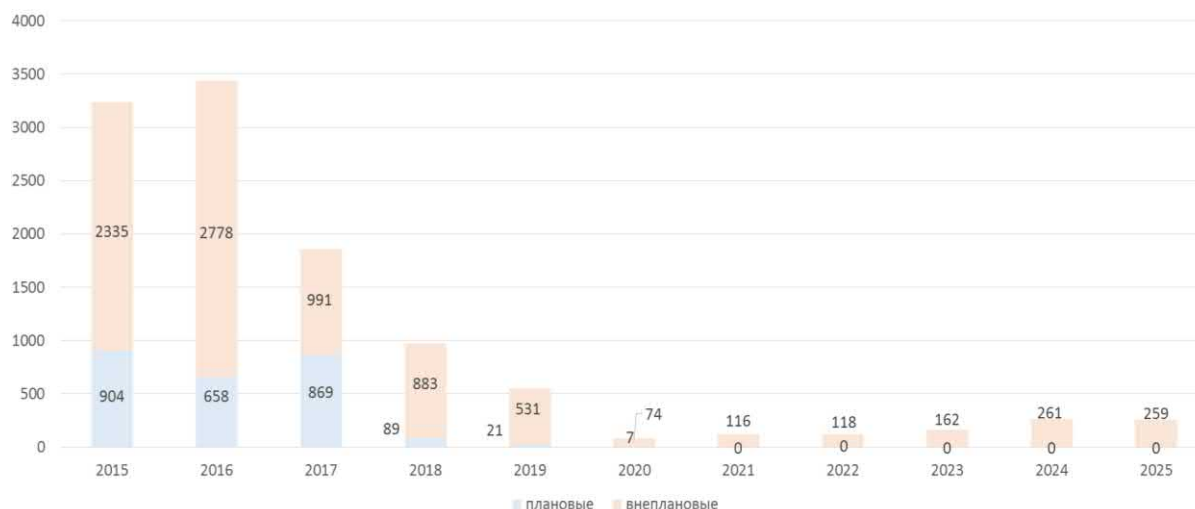


Рис. 2.4.4. Структура проверок, проводимых при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в сфере ЖКХ

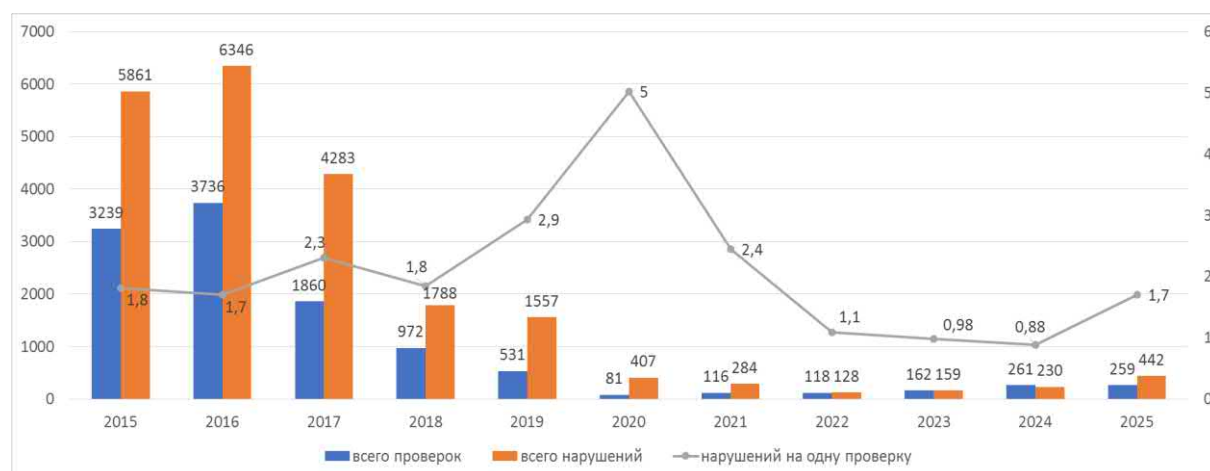


Рис. 2.4.5. Количество проверок и число выявленных нарушений обязательных требований в сфере ЖКХ

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере услуг жилищно-коммунального хозяйства за 2016–2025 гг. представлена в табл. 2.4.1.

Таблица 2.4.1

Динамика структуры выявляемых нарушений в сфере услуг жилищно-коммунального хозяйства при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2016–2025 гг.

Структура выявляемых нарушений по нормам Закона «О защите прав потребителей»	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Выявлено нарушений, всего	6346	4283	1788	1557	407	284	128	159	230	442
из них:										
Закона «О защите прав потребителей»,	4153	2734	1064	1024	162	145	81	122	177	314
в т. ч. по статьям:										
Статья 4 (качество товара, работы, услуги)	595	259	140	70	9	18	2	18	34	126
Статья 7 (безопасность товара, работы, услуги)	154	103	74	33	1	1	1	2	1	8
Статьи 8–10, 12 (информация о товаре, работе, услуге и лицах, их предоставляющих)	2591	1747	577	497	80	86	54	74	82	73
Статья 11 (режим работы продавца, исполнителя)	84	63	16	12	–	–	1	–	2	1
Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	262	225	66	110	35	19	5	15	33	92
Другие статьи Закона «О защите прав потребителей»	444	328	199	302	34	21	18	13	25	14

По результатам проведенных проверок в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в сфере услуг жилищно-

коммунального хозяйства по фактам выявленных нарушений обязательных требований должностными лицами Роспотребнадзора в 2025 году составлен 101 протокол об административном правонарушении (в 2024 г. – 137 протоколов).

В 2025 году вынесено 131 постановление по делам об административных правонарушениях (в 2024 г. – 187 постановлений), из них 71 (54,2 %) постановление о привлечении к административной ответственности в виде предупреждения и 60 (45,8 %) – административного штрафа на общую сумму 1138,2 тыс. руб. (в 2024 г. – 1372,0 тыс. руб.). Средняя сумма административного штрафа уменьшилась на 4,5 % и составила 8,7 тыс. руб. (в 2024 г. – 9,3 тыс. руб.).

На рассмотрение в судебные органы в 2025 году направлено 5 дел об административных правонарушениях в сфере услуг жилищно-коммунального хозяйства (в 2024 году направлено 25 дел).

Динамика числа штрафных санкций за нарушения обязательных требований в сфере ЖКХ отражена на рис. 2.4.6.

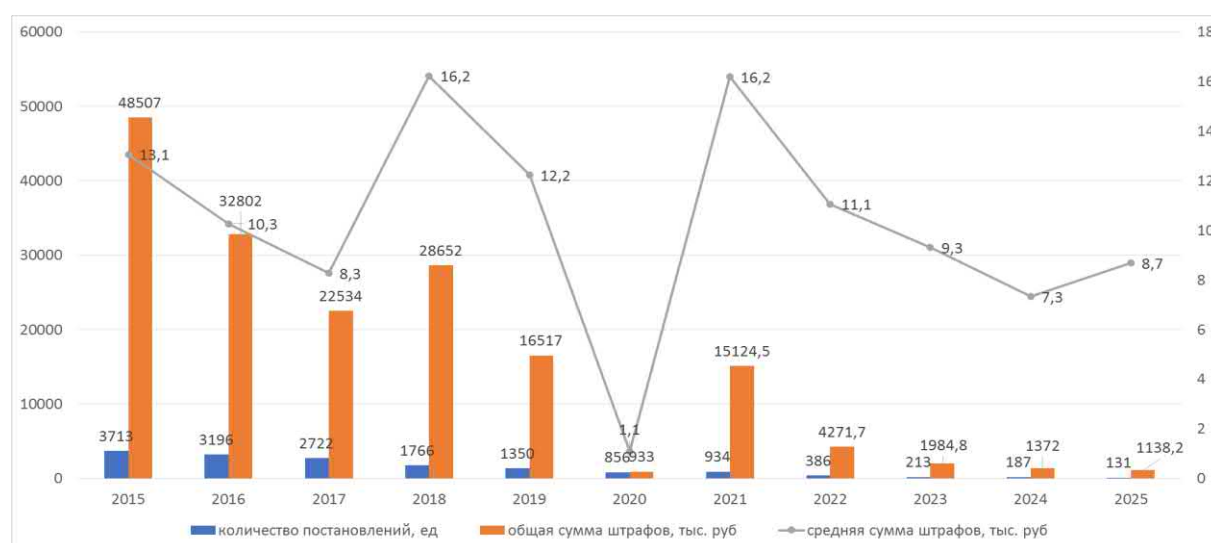


Рис. 2.4.6. Отношение суммы наложенных штрафов к количеству вынесенных постановлений

Параллельно с контрольной (надзорной) деятельностью территориальными органами Роспотребнадзора реализован комплекс профилактических мероприятий, направленных на предупреждение нарушений прав потребителей в жилищной сфере.

В 2025 году общее количество профилактических мероприятий увеличилось по сравнению с 2024 годом на 17,6 % и достигло 5996, из них: объявление предостережения – 406, консультирование – 3720, профилактический визит – 7, информирование – 1840. Профилактические мероприятия направлены на профилактику рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям, повышение информированности контролируемых лиц, предоставляющих ЖКУ, о способах соблюдения обязательных требований законодательства, а также устранение условий, причин и факторов, способных привести к их нарушению.

Конечной целью проводимых Роспотребнадзором в данном секторе мероприятий является обеспечение права потребителей на благоприятные условия проживания. В случаях, когда защиту данного права не удастся обеспечить посредством профилактических или надзорных мероприятий, территориальные органы Роспотребнадзора реализуют полномочия по судебной защите прав потребителей, в число которых входит возможность обращения с иском в суд в защиту группы потребителей, конкретного потребителя, а также участие в гражданском деле в качестве органа, дающего заключение по делу.

В 2025 году число заключений в целях защиты прав потребителей ЖКУ увеличилось на 11,7 %, в абсолютных значениях превысив отметку в полторы тысячи случаев участия в гражданских делах на основании ст. 47 ГПК РФ. Из 1133 рассмотренных судами исков потребителей, 97,4 % судами удовлетворены, что позволило территориальным органам Роспотребнадзора защитить права 1084 потребителей. В пользу потребителей присуждено 136 119,1 тыс. руб., из них 7005,2 тыс. руб. компенсация морального вреда.

В 2025 году территориальные органы Роспотребнадзора направили в суды 306 исков (в защиту прав конкретного потребителя – 150, в защиту неопределенного круга потребителей – 144, в защиту прав группы потребителей – 12), из них 247 исков рассмотрено судами, 98,4 % (243) от рассмотренных судами исков судами удовлетворены. Сумма присужденных потребителям денежных средств составила 7566,8 тыс. руб., из них сумма компенсации морального вреда 1457,5 тыс. руб.

Примеры судебной практики по делам о защите прав потребителей услуг ЖКХ

1. Управление Роспотребнадзора по Оренбургской области обратилось в суд с исковым заявлением в интересах группы лиц (22 потребителя) к исполнителю коммунальной услуги «холодное водоснабжение» с требованиями о компенсации морального вреда, взыскании штрафа по фактам нарушения прав потребителей на получение качественной и безопасной для здоровья коммунальной услуги.

Основанием для подачи иска явилось бездействие исполнителя услуг по приведению подаваемой воды в соответствие с обязательными требованиями. Согласно заключению санитарно-гигиенической экспертизы холодная вода, поставляемая жителям поселка Биофабрика г. Орска, не соответствовала нормативам по жесткости и содержанию марганца.

Решением Октябрьского районного суда г. Орска исковые требования удовлетворены частично, в пользу каждого обратившегося потребителя взыскана компенсация морального вреда в размере 10 000 руб. и штраф в размере 5000 руб.

Апелляционным определением судебной коллегии по гражданским делам Оренбургского областного суда указанное решение оставлено без изменений, жалоба исполнителя коммунальных услуг – без удовлетворения.

2. Управление Роспотребнадзора по Томской области обратилось в суд с исковым заявлением в интересах группы лиц (33 потребителя) к исполнителю коммунальной услуги «холодное водоснабжение» с требованиями о компенсации морального вреда и перерасчете платы в связи с длительной поставкой коммунальной услуги ненадлежащего качества.

Основанием для подачи иска явилось бездействие исполнителя услуг по приведению подаваемой воды в соответствие с обязательными требованиями. Так, согласно результатам исследования проб водопроводной питьевой воды, с 2022 года по июнь 2024 года неоднократно выявлялось несоответствие качества питьевой воды установленным требованиям по санитарно-химическим показателям, а именно: по мутности, общей жесткости, перманганатной окисляемости, по содержанию железа и аммиака, запаху.

Решением Кривошеинского районного суда Томской области исковые требования удовлетворены: суд обязал исполнителя коммунальной услуги в течение 10 дней со дня вступления решения суда в законную силу произвести перерасчет платы за холодное водоснабжение, а также взыскал в пользу каждого обратившегося потребителя 3000 руб. в счет компенсации морального вреда и 1500 руб. штрафа.

3. Управление Роспотребнадзора по Забайкальскому краю обратилось в суд с исковым заявлением в интересах группы лиц (34 потребителя) к управляющей

многоквартирным домом компании с требованиями о компенсации морального вреда и возмещении убытков, вызванных несвоевременным вводом в эксплуатацию общедомовых приборов учета тепловой энергии.

Осуществляя управление многоквартирными домами, исполнитель услуг до начала отопительного сезона не обеспечил поверку и ввод в эксплуатацию общедомовых приборов учета тепловой энергии, в результате чего потребители вынуждены были оплачивать коммунальную услугу «отопление» в повышенном размере.

Решением Центрального районного суда г. Читы в пользу потребителей взысканы убытки в виде разницы между оплаченной суммой и фактической стоимостью потребленных услуг, а также компенсация морального вреда в сумме 3000 руб.

4. Управление Роспотребнадзора по Оренбургской области в целях защиты прав неопределенного круга потребителей обратилось в суд с иском к региональному оператору по вывозу твердых коммунальных отходов (далее – ТКО) по причине неоднократного выявления случаев несвоевременного вывоза ТКО с контейнерных площадок.

Решением Промышленного районного суда г. Оренбурга иски требования удовлетворены, суд обязал регионального оператора осуществлять вывоз ТКО исходя из среднесуточной температуры наружного воздуха в течение 3 суток: плюс 5 °С и выше – не более 1 суток; плюс 4 °С и ниже – не более 3 суток.

5. Управление Роспотребнадзора по Республике Башкортостан обратилось в суд с иском с заявлением в защиту потребителя по факту неправомерного включения в платежные документы платы за дополнительные услуги.

Так, при отсутствии соответствующего решения общего собрания собственников помещений МКД, а также добровольного волеизъявления потребителя, управляющая многоквартирным домом компания включила в платежные документы потребителя дополнительные платные услуги:

- «Видеонаблюдение»;
- «Вывоз КГМ»;
- «Пост охраны»;
- «Содержание консьержей».

Решением Ленинского районного суда г. Уфы суд обязал управляющую компанию прекратить начисление платы и списать задолженность за указанные услуги, а также взыскал в пользу потребителя компенсацию морального вреда в сумме 10 000 руб. и штраф в сумме 500 руб.

2.5. Долевое строительство жилья

Качество жизни граждан Российской Федерации во многом определяется состоянием жилой среды, предполагающей доступность жилья, построенного с учетом комплексного подхода к обеспечению социальной, коммунальной и транспортной инфраструктуры. Таким образом, передаваемые потребителям объекты жилищного строительства должны гарантировать комфортное проживание в условиях многофункционального и эргономичного пространства, обеспечивающего реализацию всей совокупности человеческих потребностей. И в этой связи долевое строительство жилья, находящееся под особым контролем государства, остается наиболее значимым сегментом рынка недвижимости, способным формировать жилую среду на основе механизма комплексного развития территорий (далее – КРТ).

Согласно данным аналитического обзора «Итоги 2025 года в жилищной сфере», подготовленного Аналитическим центром АО «ДОМ.РФ»⁸³, доля строящегося по

⁸³ <https://дом.рф/analytics/archive/?section=868>

механизму комплексного развития территорий жилья в общем строительстве увеличивается.



Рис. 2.5.1. Площадь строящегося жилья по проектам КРТ, млн м², на конец периода

Регион	Площадь проектов КРТ, тыс. кв. м	Доля в общем портфеле КРТ, %	Доля проектов КРТ в портфеле региона, %
1 Московская обл.	2 109	30	28
2 Краснодарский кр.	954	14	12
3 Респ. Адыгея	396	6	39
4 Новосибирская обл.	339	5	10
5 Нижегородская область	335	5	21
6 Тюменская обл.	310	4	8
7 Пермский кр.	252	4	13
8 Пензенская обл.	231	3	20
9 Челябинская обл.	212	3	14
10 Красноярский кр.	182	3	10
ТОП-10, всего	5 320	77	17

Рис. 2.5.2. Топ-10 регионов по объему жилищного строительства проектов КРТ

В 2025 году на доступность жилья в России существенно повлияла денежно-кредитная политика (рекордная ключевая ставка 21 %, сниженная до 16 % в конце года), в результате чего менялась динамика ипотечного кредитования и продаж новостроек.

По итогам 2025 года новостройки подорожали на 10,2 % (+ 9,1 % в 2024 г.), значительно превысив инфляцию (5,6 %). На фоне активизации спроса рост цен на строящееся жилье в номинальном выражении ускорился вдвое: до + 6,8 % во II полугодии с + 3,1 % в первой половине года. В реальном выражении повышение цен за 2025 год (+ 4,3 %) сопоставимо с уровнем 2022–2023 гг.

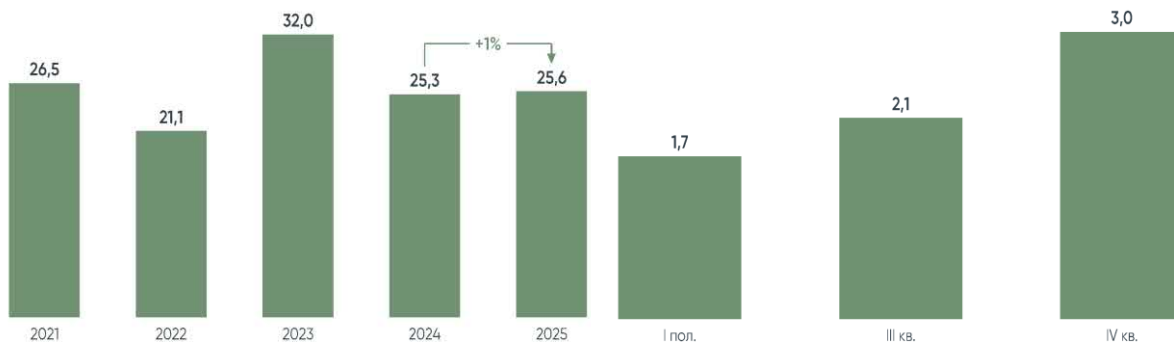


Рис. 2.5.3. Площадь проданных по ДДУ квартир, млн м²

Рис. 2.5.4. Динамика продаж по ДДУ квартир, млн м²

Адаптация рынка к высокой ключевой ставке за счет использования рассрочек в I полугодии 2025 года и смягчение денежно-кредитной политики во II полугодии 2025 года положительно сказались на спросе на строящееся жилье: за год площадь проданных по ДДУ квартир увеличилась до 25,6 млн м² (+ 1 %), а поступления от продаж новостроек в строительство достигли 5,2 трлн руб. (+ 11 % или + 0,5 трлн руб.).

Рассрочки и приобретения за наличные поддерживали продажи строящегося жилья в период высокой ключевой ставки в первой половине 2025 года, но их доля начала снижаться по мере смягчения Банком России денежно-кредитной политики.



Рис. 2.5.5. Структура продаж жилья в новостройках, трлн руб.
(¹включая поступления по ранее заключенным рассрочкам)

За 2025 год застройщики ввели в эксплуатацию 108 млн м² жилья, как и в 2024 году ввод ИЖС обновил максимум (59 % всего ввода жилья), а ввод МКД оказался на 2 % ниже уровня прошлого года.

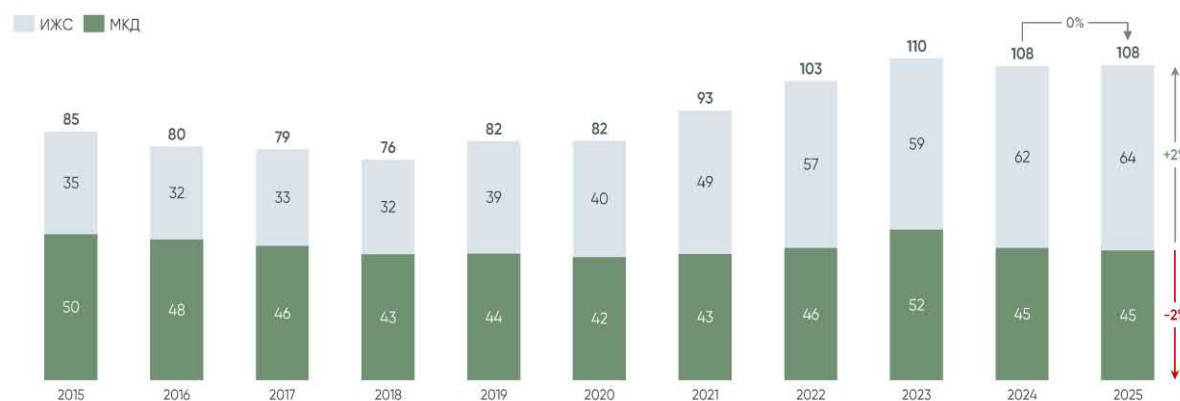


Рис. 2.5.6. Соотношение ввода в эксплуатацию жилья в 2025 году МКД и ИЖС, млн м²

Запуски новых проектов в 2025 году сократились, но география строительства расширилась: впервые новые проекты запустились во всех 89 регионах.

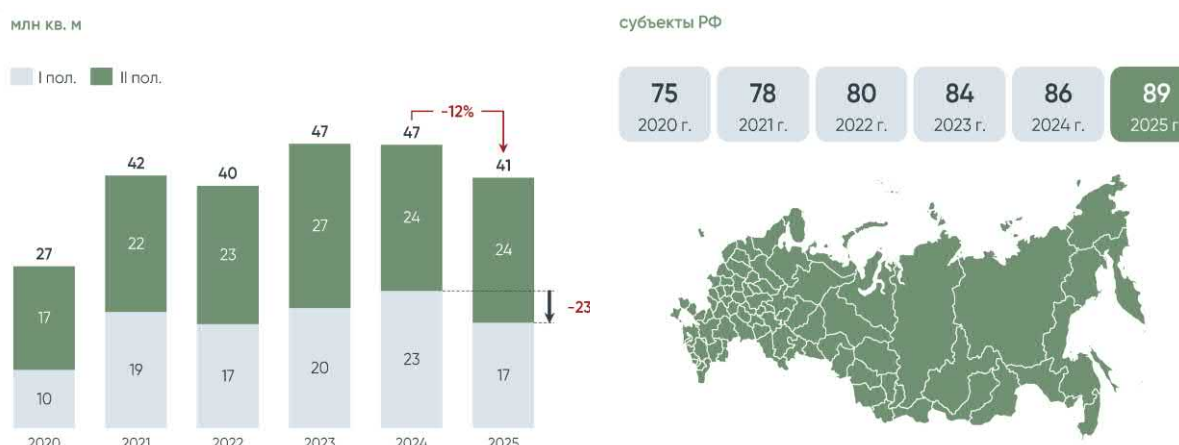


Рис. 2.5.7. Динамика запуска новых проектов, млн м²

Рис. 2.5.8. Вовлеченность субъектов РФ в запуск новых проектов

В топ-10 регионах по портфелю строящегося жилья в 2025 году продано почти столько же квартир по ДДУ, как в 2024 году (- 1 %, 13,8 млн м²), но в денежном выражении продажи выросли на 8 % (до 3,6 трлн руб.) за счет роста цен. В остальных

субъектах продажи новостроек за 2025 год выросли как по площади проданных квартир (на 6 % до 11,9 млн м²), так и в денежном выражении (на 19 % до 1,6 трлн руб.), в том числе за счет расширения.

Портфель строящегося жилья в России даже в условиях снижения запусков за 2025 год увеличился на 2 % до 116,6 млн м², вместе с тем, одной из причин роста портфеля является увеличение переносов сроков ввода проектов в эксплуатацию.

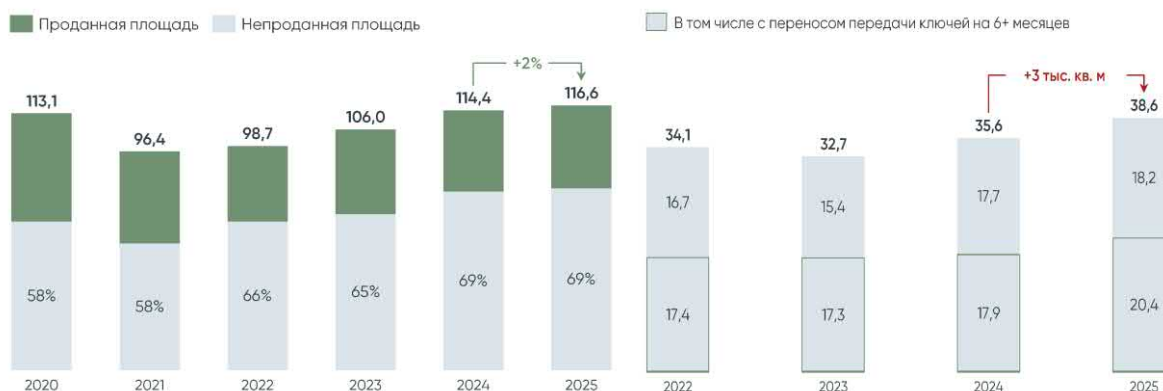


Рис. 2.5.9. Изменение портфеля строящегося жилья в России, млн м²

Рис. 2.5.10. Объекты с переносом сроков ввода и/или передачи ключей, млн м²

Несмотря на более сложные, чем год назад, рыночные условия и отсутствие массовой льготной ипотеки, по итогам 2025 года рынок жилищного строительства находился в состоянии баланса.

Растроганность строящегося жилья с учетом стройготовности составила 73 % (77 % в начале года), скорость продаж вернулась к равновесному уровню – 3,1 лет на конец года против 3,7 лет в июне – сентябре 2025 года.

В региональном разрезе и по отдельным проектам ситуация по-прежнему неоднородна: в трети субъектов наблюдаются риски избытка предложения. Количество проектов с рисками недостижения цели по распроданности на вводе также остается высоким (23 % проектов или 29 млн м²). По итогам 2025 года количество регионов с дефицитом предложения составило 29 (риски сохраняются в г. Москве и г. Санкт-Петербурге), а с избытком предложения – 30 (включая Краснодарский и Приморский края, Республику Башкортостан, Красноярский край и др.).

Положительная динамика по итогам года обеспечена ускорением продаж в IV кв. 2025 года в 1,5 раза относительно III кв. За этот период населением зарегистрировано 223 тыс. ДДУ на жилые помещения – это самое большое количество за последние два года. Вследствие рекордного спроса на «Семейную ипотеку» доля сделок с ипотекой в IV кв. 2025 года увеличилась до 84 % (73 % в IV кв. 2024 г.), но по итогам всего 2025 года все равно оказалась ниже, чем в 2024 году (77 % после 83 % в 2024 г.). За весь 2025 год число сделок по ипотеке с господдержкой сократилось до 404 тыс. ДДУ (– 6 %), при этом по «Семейной ипотеке» – увеличилось на треть до максимальных за историю действия программы 367 тыс.

Число сделок с использованием рыночной ипотеки выросло на 45 % до 61 тыс. ДДУ. Благодаря распространению приобретения квартир в рассрочку, особенно в I полугодии 2025 года, без ипотеки за весь год заключено 139 тыс. ДДУ – на 44 % больше, чем в 2024 году.

По итогам 2025 года банки предоставили 968 тыс. кредитов на приобретение жилья (– 26 % к 2024 г.) на 4,5 трлн руб. (– 9 %). Сокращение в основном обусловлено снижением выдач по рыночным программам, в то время как выдачи по ипотеке с господдержкой по итогам года сохранились практически на уровне 2024 года. В

результате доля льготных программ в общем количестве выданных кредитов за 2025 год выросла до 63 % (+ 14 %).

Динамика ипотечного кредитования менялась в течение 2025 года: в I полугодии выдача ипотеки сократилась почти в 2 раза на фоне отсутствия массовой господдержки, в III квартале снижение замедлилось, а в IV квартале начался рост, в том числе за счет рыночных программ.

В декабре выдача ипотеки существенно ускорилась из-за сильнейшего всплеска спроса на «Семейную ипотеку». Объем кредитования составил 605 млрд руб., что стало максимумом месячных выдач за всю историю программы. При этом просроченная задолженность (на 90+ дней) выросла в 2 раза относительно 2024 года и на 1 ноября 2025 г. составляла 1,2 %.



Рис. 2.5.11. Выдача ипотеки с господдержкой

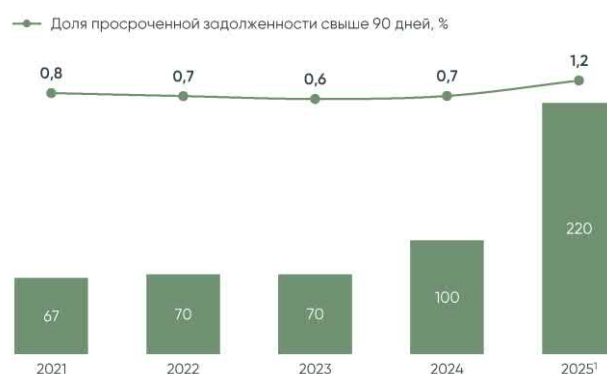


Рис. 2.5.12. Ипотечные ссуды с просроченной задолженностью свыше 90 дней, млрд руб.

Остатки на счетах эскроу увеличились до 7,4 трлн руб., при том, что в 2025 году расторгнуто ДДУ на сумму 155 млрд руб., что соответствует 3 % годовых продаж новостроек.

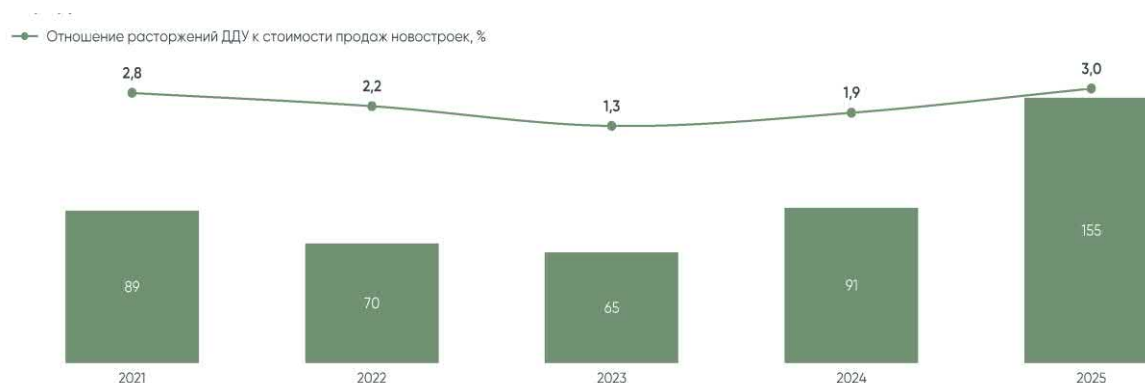


Рис. 2.5.13. Динамика расторжений ДДУ, млрд руб.

С 10 января 2025 года масштабная работа строительного комплекса продолжается в рамках нового национального проекта «Инфраструктура для жизни», который объединил в себе 12 федеральных проектов, в том числе «Жилье», «Ипотека», «Новый ритм строительства», «Развитие инфраструктуры в населенных пунктах», «Формирование комфортной городской среды», «Модернизация коммунальной инфраструктуры».

Свыше 960 тысяч человек воспользовались ипотечными кредитами, в том числе льготными программами семейной, дальневосточной и арктической ипотеки, которые по

поручению Президента Российской Федерации теперь распространяются и на вторичный рынок в городах с недостаточным объемом нового строительства. Кроме того, около 100 тысяч переехали из аварийного жилья в современные квартиры. Всероссийский конкурс лучших проектов создания комфортной городской среды расширил свою географию. На гранты победителям направлено 25 млрд руб. Это позволило реализовать более 1100 инициатив по благоустройству.⁸⁴

До 2030 года по национальному проекту «Инфраструктура для жизни» для 200 стратегически важных городов с научными центрами и объектами государственных корпораций разработают детальные мастер-планы. Это новый для России подход к планированию территорий, который включает не только параметры строительства, но и решение социальных, экономических и экологических задач с учетом интересов бизнеса и местных жителей.

Мастер-план – это не просто градостроительный документ, а комплексная стратегия развития территории, определяющая ее специализацию, инвестиционную привлекательность, транспортные связи и качество городской среды.

Особое внимание в мастер-планировании уделяется развитию городов Дальневосточного федерального округа и опорных населенных пунктов Арктической зоны, которые занимают 55 процентов территории страны и включают 19 регионов с населением более 10 млн человек. Согласно целям нацпроекта, к 2030 году там будет реализовано 57 мастер-планов развития городов и населенных пунктов. На данный момент Институт развития ДОМ.РФ уже подготовил 62 таких плана в 36 регионах.⁸⁵

В 2025 году законодательство в сфере строительства жилья претерпело ряд изменений, затрагивающих отношения с участием потребителей.

С 1 марта 2025 года вступил в силу Федеральный закон от 22 июля 2024 г. № 186-ФЗ «О строительстве жилых домов по договорам строительного подряда с использованием счетов эскроу», устанавливающий обязательное размещение средств по уплате цены такого договора на счете эскроу, который будет раскрываться после регистрации права собственности заказчика на построенный дом. Положения данного закона направлены на минимизацию финансовых рисков потребителей при строительстве индивидуального жилья и обеспечение целевого предоставления льготных ипотечных кредитов.

В развитие указанного закона приказом Минстроя России от 17 января 2025 г. № 20/пр «Об утверждении примерной формы договора строительного подряда, денежные средства в счет уплаты цены которого размещаются заказчиками на счетах эскроу в соответствии с Федеральным законом от 22 июля 2024 г. № 186-ФЗ «О строительстве жилых домов по договорам строительного подряда с использованием счетов эскроу» утверждена примерная форма договора строительного подряда, денежные средства в счет уплаты цены которого размещаются заказчиками на счетах эскроу.

Кроме этого Федеральным законом от 22 июля 2024 г. № 187-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона «О строительстве жилых домов по договорам строительного подряда с использованием счетов эскроу», вступившим в силу 1 марта 2025 г. предусмотрено страхование средств на эскроу-счете на сумму до 10 млн руб.

Также с 1 марта 2025 года вступили в силу изменения в Федеральный закон от 30 декабря 2004 г. № 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации» (далее – Закон № 214-ФЗ), касающиеся отделочных работ в приобретаемом объекте долевого строительства.

⁸⁴ <https://национальныепроекты.пф/news/mikhail-mishustin-podvel-itogi-razvitiya-infrastruktury-dlya-zhizni-v-2025-godu/>

⁸⁵ <https://lenta.ru/articles/2026/03/30/oblik-rossiyskih-gorodov-i-sel-menyaetsya/>

Законом предусмотрено, что договор долевого участия в строительстве может содержать условие о соответствии результата производства отделочных работ на объекте долевого строительства стандарту застройщика. При этом требования к результату производства таких работ не должны быть ниже Минимальных требований, утвержденных Приказом Минстроя России от 19 февраля 2025 г. № 91/пр «Об утверждении минимальных требований к результату производства отделочных работ на объекте долевого строительства и входящих в состав такого объекта долевого строительства элементов отделки». В указанном случае соответствие требованиям к результату производства таких работ подтверждается стандартом застройщика, который является неотъемлемой частью договора.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 30 декабря 2025 г. № 2226 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 29 декабря 2023 г. № 2380» на 2026 год установлены особенности передачи дольщикам объектов долевого строительства:

срок передачи объекта долевого строительства застройщиком и принятия его участником долевого строительства по соглашению сторон может быть изменен в отдельности от других объектов долевого строительства, входящих в состав того же многоквартирного дома и (или) иного объекта недвижимости, но не ранее чем после получения разрешения на ввод в эксплуатацию многоквартирного дома и (или) иного объекта недвижимости и без внесения изменений в проектную декларацию;

сообщение о завершении строительства и о готовности объекта долевого строительства к передаче, предложение о внесении изменений в договор в части сведений о сроке передачи застройщиком объекта долевого строительства и его принятия участником долевого строительства, составленные в форме электронного документа, подписанного УКЭП лица, уполномоченного действовать от имени застройщика, могут быть направлены участнику долевого строительства по адресу электронной почты, указанному в договоре, либо иным способом, указанным в договоре;

при обнаружении существенных нарушений требований к качеству объекта долевого строительства либо при наличии разногласий относительно перечня недостатков участник долевого строительства и застройщик обеспечивают составление акта осмотра с участием специалиста.

Необходимо особо отметить, что с 2026 года прекратили действие постановления Правительства Российской Федерации, устанавливавшие мораторий на взыскание неустойки с застройщиков за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договорам участия в долевом строительстве. Однако продлена отсрочка по уже затребованным выплатам на период до конца 2026 года.

В 2025 году в территориальные органы Роспотребнадзора поступило 2179 обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере долевого строительства, что на 25,2 % больше, чем в 2024 году (1741 обращение).

В общем объеме всех полученных в 2025 году обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере долевого строительства доля обращений, поступивших непосредственно от граждан (1736) составила 79,7 % (в 2024 г. – 82,1 %), из которых 86 (5,0 %) устных и 1650 (95,0 %) письменных обращений.

Число обращений в сфере долевого строительства от органов государственной власти и местного самоуправления составило в 2025 году 434 или 19,9 % (в 2024 г. – 299 обращений, 17,2 %).

За 2025 год рассмотрено 2103 обращения, из которых в 74,8 % случаев заявителям даны необходимые разъяснения (1574 обращения); 12,6 % направлено на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией (265 обращений); 2,4 % стали основанием для проведения контрольных (надзорных) мероприятий (51 обращение); 3 обращения послужили основанием для проведения административного расследования.

По результатам рассмотрения обращений в сфере долевого строительства, по фактам выявленных нарушений в 2025 году составлено 22 протокола об административных правонарушениях (в 2024 г. рассмотрено 1669 обращений, 11 протоколов об административных правонарушениях); подано 270 исков (заявлений) в судебные органы в порядке, определенном подпунктом 7 пункта 4 статьи 40 и статьей 46 Закона «О защите прав потребителей» (в 2024 г. – 284 иска).

Всего в 2025 году в сфере долевого строительства территориальными органами Роспотребнадзора проведено 120 контрольных (надзорных) мероприятий (в 2024 г. – 112 ед.), из них:

- 1 (0,8 %) проверка (выездная);
- 3 (2,5 %) выездных обследования (без взаимодействия с контролируемым лицом);
- 116 (96,7 %) мероприятий по наблюдению за соблюдением обязательных требований (без взаимодействия с контролируемым лицом).

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере долевого строительства за 2016–2025 гг. представлена в табл. 2.5.1.

Таблица 2.5.1

Динамика структуры выявляемых нарушений в сфере долевого строительства при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2016–2025 гг.

Структура выявляемых нарушений по нормам Закона «О защите прав потребителей»	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Выявлено нарушений, всего	416	287	152	388	223	124	186	153	164	311
из них:										
Закона «О защите прав потребителей»,	235	156	75	259	125	61	72	132	116	276
в т. ч. по статьям:										
Статья 4 (качество товара, работы, услуги)	1	3	0	6	6	4	1	9	13	11
Статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Статья 7 (безопасность товара, работы, услуги)	0	1	0	0	1	0	0	0	0	50
Статьи 8–10, 12 (информация о товаре, работе, услуге и лицах, их предоставляющих)	98	32	17	49	20	11	17	10	12	38
Статья 11 (режим работы продавца, исполнителя)	1	6	0	0	1	0	0	0	21	0
Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	82	86	45	186	84	32	49	102	62	170
Другие статьи Закона «О защите прав потребителей»	53	28	12	18	13	14	5	11	8	7

Выявленные нарушения стали основанием для объявления контролируемым лицам 162 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований. Из

12 предостережений, в отношении которых направлялись возражения, необоснованным не признано ни одно.

В рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в сфере долевого строительства по фактам выявленных нарушений должностными лицами Роспотребнадзора в 2025 году составлено 33 протокола об административном правонарушении (в 2024 г. – 18 протоколов).

В 2025 году вынесено 279 постановлений по делам об административных правонарушениях (в 2024 г. – 420 постановлений), из них 158 (56,6 %) постановлений о привлечении к административной ответственности в виде предупреждения и 121 (43,4 %) – административного штрафа на общую сумму 570,0 тыс. руб. (в 2024 г. – 534,5 тыс. руб.). Средняя сумма административного штрафа увеличилась в 1,6 раза и составила 4,7 тыс. руб. (в 2024 г. – 3,0 тыс. руб.).

На рассмотрение в судебные органы в 2025 году направлено 5 дел об административных правонарушениях в сфере долевого строительства (в 2024 году направлено 7 дел).

В условиях законодательных ограничений на проведение контрольных (надзорных) мероприятий с взаимодействием, в том числе распространяющихся на застройщиков, особое значение имеет судебная защита прав потребителей в сфере строительства жилья.

В 2025 году судебная практика Роспотребнадзора в большей степени была связана с реализацией полномочий, направленных на участие в качестве государственного органа, дающего заключение по делу в судах при рассмотрении исков потребителей, пострадавших от недобросовестных застройщиков.

Общее количество заключений, предоставленных судам в целях защиты прав потребителей, в 2025 году составило 1899 (в 2024 г. – 2472). Число рассмотренных исков, по которым территориальными органами Роспотребнадзора были даны заключения по делам, в 2025 году составило 1438, из которых удовлетворено – 1395, что составляет 97 % (удельный вес от числа рассмотренных в 2024 г. – 94,4 %). В результате этой работы при участии Роспотребнадзора в пользу потребителей присуждено 723,2 млн руб., из них компенсация морального вреда составила 20,1 млн руб.

С целью защиты прав граждан в связи с недобросовестными действиями застройщиков территориальными органами Роспотребнадзора в 2025 году подано в суд 42 иска, из них в защиту конкретного потребителя – 35, в защиту неопределенного круга потребителей – 5, в защиту группы потребителей – 2. Всего судами рассмотрены 34 иска, из которых по 31 (91,2 %) иску принято решение в пользу потребителя (в защиту конкретного потребителя – 29, в защиту группы потребителей – 2). Всего присуждено денежных средств потребителям 8526,4 тыс. руб., из них моральный вред составил 455 тыс. руб.

Основными вопросами, послужившими основаниями для судебной защиты прав потребителей, являлись устранение недостатков объектов долевого строительства, а также включение в договор долевого участия условий, ущемляющих права потребителей.

Примеры судебной практики по делам о защите прав потребителей в сфере долевого строительства

1. Управление Роспотребнадзора по Свердловской области обратилось в суд с исковым заявлением в интересах группы лиц (33 потребителя) к застройщику и управляющей многоквартирным домом компании с требованиями обязать ответчиков устранить недостатки объекта долевого строительства, обнаруженные в период гарантийного срока в местах общего пользования, в том числе:

- устранить дефекты укладки напольной и настенной плитки, выполнить равномерную затирку, очистить от монтажной пены и грязи;
- закрепить решетку приямка, отливы;
- устранить дефекты штукатурки и покраски стен, как внутри, так и снаружи дома;
- устранить разрушение декоративного слоя фасада, следы монтажной пены и т. п.

В ходе судебного разбирательства заключено мировое соглашение, по условиям которого застройщик и управляющая компания обязались в установленные сроки устранить недостатки и выплатить в пользу каждого из потребителей компенсацию морального вреда в размере 10 тыс. руб.

Определением Верх-Исетского районного суда г. Екатеринбурга мировое соглашение утверждено. Более того, с целью стимулирования ответчиков к исполнению указанного определения установлена неустойка в размере 100 руб. за каждый день неисполнения определения суда по истечении установленного в нем срока до фактического его исполнения.

2. Управление Роспотребнадзора по Орловской области обратилось в суд в защиту прав потребителя к застройщику с требованиями об устранении недостатков объекта долевого строительства, выявленных в период гарантийного срока.

В обоснование иска указано, что во время эксплуатации квартиры в период гарантийного срока проявились дефекты настенной кафельной плитки в туалетной комнате, выразившиеся в ее вздутии и отслоении от стен помещения. Застройщик наличие производственного недостатка не отрицал, однако гарантийные обязательства по его безвозмездному устранению не исполнил.

Решением Заводского районного суда г. Орла заявленные требования удовлетворены частично, суд обязал застройщика в течение одного месяца с момента вступления решения в законную силу произвести работы по безвозмездному устранению дефекта, а также взыскал в пользу потребителя компенсацию морального вреда в размере 10 тыс. руб. и штраф в размере 500 руб.

3. Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю обратилось в суд в защиту прав потребителя (пенсионер, инвалид) к застройщику с требованиями о взыскании денежных средств в счет возмещения расходов на устранение недостатков в объекте долевого строительства, компенсации морального вреда.

Причиной для обращения в суд послужил отказ застройщика произвести предусмотренные договором работы, в том числе электроразводку и разводку труб водоснабжения и канализации до мест размещения санитарно-технического оборудования, которые потребитель вынужден был доделать за свой счет.

Решением Железнодорожного суда г. Красноярска заявленные требования удовлетворены частично, в пользу потребителя в счет компенсации расходов на устранение недостатков квартиры присуждено 153,5 тыс. руб., а также взыскана компенсация морального вреда в сумме 7 тыс. руб.

4. Управление Роспотребнадзора по Воронежской области обратилось в суд в защиту прав потребителя к застройщику с требованиями о взыскании суммы соразмерного уменьшения стоимости объекта долевого строительства, возмещении убытков на проведение внесудебного исследования строительных недостатков, компенсации морального вреда.

Исковое заявление подано на основании заключения специалиста о наличии в переданной потребителю квартире недостатков, выразившихся в сверхнормативных неровностях поверхности стен и пола, отклонениях стен и дверных блоков от вертикали и т. п., которые застройщик отказался устранить в добровольном порядке.

Решением Советского районного суда г. Воронежа заявленные иски требования удовлетворены частично, в пользу потребителя в счет соразмерного уменьшения цены договора взыскано 123 тыс. руб., расходы на экспертизу 5,8 тыс. руб., компенсация морального вреда 5 тыс. руб.

5. Управление Роспотребнадзора по Свердловской области обратилось в суд с иском заявлением в интересах неопределенного круга лиц, в котором просило признать действия застройщика в части включения в проект договора об участии в долевом строительстве многоквартирного дома противоправными; возложить на общество обязанность привести в соответствии с действующим законодательством о защите прав потребителей условия, содержащиеся в проекте договора об участии в долевом строительстве многоквартирного дома, в 10-дневный срок со дня вступления в законную силу решения по настоящему исковому заявлению довести до сведения потребителей информацию о судебном акте через средства массовой информации.

В ходе анализа представленного потребителем договора, а также анализа проекта договора об участии в долевом строительстве, размещенном на сайте «наш.дом.рф» в открытой части, было установлено, что договоры содержат условия, из содержания которых следует навязывание дополнительной услуги и взимание платы за дополнительную услугу, что является нарушениями статьи 16 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Кроме того, договор об участии в долевом строительстве включал условия:

- увеличивающее сроки возмещения убытков;
- предоставляющее право застройщику изменять условия договора в одностороннем порядке;
- позволяющее досрочное исполнение обязательств по передаче объекта долевого строительства участнику долевого строительства, что противоречит пункту 4 статьи 8 Федерального закона «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации», подпункту 15 пункта 2 статьи 16 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»;
- предусматривающее взыскание с участников долевого строительства штрафов в нарушение подпункта 3 пункта 2 статьи 16 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»;
- предусматривающее, что датой осуществления платежа является дата зачисления денежных средств на счет (указанное противоречит статье 37 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»;
- не соответствующее пункту 5 статьи 7 Федерального закона «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации» о том, что гарантийный срок для объекта долевого строительства, за исключением технологического и инженерного оборудования, входящего в состав такого объекта долевого строительства, а также результата производства отделочных работ на объекте долевого строительства и входящих в состав такого объекта долевого строительства элементов отделки, устанавливается договором и не может составлять менее чем три года. Указанный гарантийный срок исчисляется со дня передачи оборудования, входящего в состав такого объекта долевого строительства, участнику долевого строительства, если иное не предусмотрено договором. Данное условие противоречит подпункту 4 пункта 2 статьи 16 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»;
- ограничивающее право участника долевого строительства предъявления требований, установленных пунктами 2, 3, 4. статьи 7 Закона № 214-ФЗ Федерального

закона «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации», в случае, если объект долевого строительства построен (создан) застройщиком с отступлениями от условий договора;

– возлагающее на участника долевого строительства обязанность самостоятельно оплатить расходы, связанные с регистрацией договора/дополнительного соглашения об изменении цены договора (при необходимости) в Управлении Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Свердловской области, что противоречит абзацу 1 части 2 статьи 333.18 Налогового кодекса Российской Федерации, в соответствии с которой в случае, если за совершением юридически значимого действия одновременно обратились несколько плательщиков, не имеющих права на льготы, установленные настоящей главой, государственная пошлина уплачивается плательщиками в равных долях, а также подпункту 15 пункта 2 статьи 16 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Заочным решением Верх-Исетского районного суда г. Екатеринбурга от 12 января 2026 исковые требования Управления Роспотребнадзора по Свердловской области удовлетворены в полном объеме.

2.6. Услуги связи

Внедрение цифровых технологий, широкое использование Интернета, а также современные средства связи способствуют совершенствованию и повышению эффективности повседневных процессов. Тем не менее этот прогресс сопряжен с возникновением новых угроз. Кибермошенники, используя информационные инструменты и доверие пользователей, предпринимают попытки несанкционированного доступа к личным данным, финансовым средствам и имуществу граждан.

Для того, чтобы личная информация пользователей оставалась в безопасности операторы и государственные органы прилагают максимум усилий. Усовершенствование законодательства в области кибербезопасности является ключевым шагом к укреплению доверия к услугам связи.

Распоряжением Правительства Российской Федерации от 24 мая 2025 г. № 1312-р утвержден план мероприятий по реализации Стратегии развития отрасли связи до 2035 года, который ориентирован на построение современной и защищенной телекоммуникационной инфраструктуры, внедрение новых технологических направлений, развитие научного и кадрового потенциала отрасли связи.

Утвержденный план состоит из девяти разделов: «Развитие инфраструктуры связи», «Снижение издержек операторов связи и центров обработки данных при развертывании инфраструктуры связи», «Рациональное и экономически эффективное распределение ресурсов сетей связи между потребителями услуг связи», «Расширение поддержки производства и внедрения российского телекоммуникационного оборудования», «Создание и модернизация российских спутниковых группировок связи и вещания, в том числе для внедрения технологий гибридных сетей связи», «Радиочастотное обеспечение отрасли связи», «Обеспечение информационной безопасности инфраструктуры связи», «Подготовка кадров для отрасли связи», а также «Международное сотрудничество в сфере связи». В целом план содержит 45 мероприятий.

Кроме того, 1 апреля 2025 года в России был подписан Федеральный закон № 41-ФЗ «О создании государственной информационной системы противодействия правонарушениям, совершаемым с использованием информационных и коммуникационных технологий, и о внесении изменений в отдельные законодательные

акты Российской Федерации»⁸⁶, положения которого уже активно применяются. Например, сотрудникам госорганов, банков и операторов связи запрещено использовать иностранные мессенджеры для коммуникации с клиентами. Введена также маркировка звонков от юридических лиц, благодаря которой абонент сразу видит на экране данные об организации и цель звонка. Абонент вправе отказаться от массовых и автоматических вызовов (рекламных и спам-звонков). Оператор связи обязан прекратить массовые вызовы абоненту, направившему указанному оператору отказ.

В целях реализации новых положений законодательства установлен порядок регулирования массовых или автоматических телефонных вызовов.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 27 августа 2025 г. № 1300 утверждены Правила передачи оператором связи на пользовательское оборудование информации об абоненте – юридическом лице либо индивидуальном предпринимателе, инициировавших телефонный вызов, которыми устанавливается содержание передаваемой информации, вводятся отдельные положения, касающиеся договора об отображении информации.

В 2025 году в целях повышения доступности услуг и сервисов в различных сферах жизнедеятельности, создания комфортной и безопасной среды при использовании информационных технологий, обеспечения конфиденциальности передаваемой и получаемой информации создан многофункциональный сервис обмена информацией (национальный мессенджер).

В соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 12 июля 2025 г. № 1880-р «Об организации, обеспечивающей создание и функционирование многофункционального сервиса обмена информацией» создание и функционирование указанного сервиса обеспечивается обществом с ограниченной ответственностью «Коммуникационная платформа», обладающим исключительным правом на программу для электронных вычислительных машин информационной системы «Цифровая платформа МАХ», которая обеспечивает функционирование данного сервиса.

По данным Минцифры России⁸⁷, принятые в 2025 году меры по борьбе с кибермошенничеством дают результат. Согласно данным Аналитического центра ВЦИОМ, более 50 % россиян говорят о снижении числа мошеннических вызовов, а маркировку входящих звонков считают полезной мерой почти 100 % опрошенных. Почти половина россиян (48 %) заметили улучшение ситуации с нежелательными звонками. При этом среди респондентов старше 60 лет этот показатель самый высокий: улучшения заметили две трети граждан. Наибольшее число нежелательных звонков (67 %) абоненты получают от банков и других финансовых организаций. Среди прочих источников телефонного спама чаще всего называют: магазины – 22 %; агентства недвижимости – 20 %; страховые компании – 11 %.

В течение 2025 года абоненты услуг связи чаще стали сталкиваться с временными отключениями мобильного интернета.

Для решения этой актуальной проблемы по согласованию с органами, отвечающими за обеспечение безопасности были разработаны «белые списки» – перечень приоритетных и социально значимых российских онлайн-сервисов, обеспечивающих непрерывный доступ даже при ограничениях. Данный перечень формируется и поэтапно дополняется новыми сайтами, их список содержится на сайте Минцифры России (digital.gov.ru/).

⁸⁶ Данный Федеральный закон вступил в силу с 1 июня 2025 года, за исключением положений, для которых установлены иные сроки вступления их в силу.

⁸⁷ <https://digital.gov.ru/news/borba-s-kibermoshennichestvom-kakie-izmeneniya-nachinayut-dejstvovat-s-1-sentyabrya>

В ноябре 2025 года по инициативе государственных органов, операторы связи внедрили новую систему контроля для усиления мер безопасности. Теперь любая сим-карта, импортируемая в Российскую Федерацию из-за пределов страны, подлежит верификации на предмет ее использования физическим лицом. До момента успешной верификации доступ к мобильному интернету и услугам смс-сообщений на таких сим-картах временно приостанавливается.

20 февраля 2026 г. Президент Российской Федерации подписал Федеральный закон № 33-ФЗ «О внесении изменений в статьи 46 и 68 Федерального закона «О связи», в соответствии с которым оператор связи обязан прекратить оказание услуг при получении соответствующего требования от органов Федеральной службы безопасности, при условии, что такие случаи регламентированы нормативными правовыми актами Президента Российской Федерации. В подобной ситуации оператор освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по предоставлению услуг связи.

В настоящее время Правительство Российской Федерации вносит на рассмотрение депутатов Государственной Думы второй пакет мер по защите граждан от мошенников⁸⁸. Документ включает порядка 20 инициатив, направленных на снижение рисков кибермошенничества и усиление безопасности пользователей, который непосредственно затрагивает сферу связи.

Среди ключевых нововведений – закрепление требования о восстановлении доступа к аккаунту на портале Госуслуг только доверенными способами, в том числе через МФЦ, приложения или сайты банков, а также с помощью биометрии. Это снижает вероятность того, что мошенники получат доступ к учетной записи гражданина.

Второй пакет также предусматривает введение детских сим-карт, что позволит родителям контролировать доступ ребенка к нежелательному контенту и снизит риск вовлечения несовершеннолетних в мошеннические схемы.

Дополнительно вводится маркировка международных телефонных звонков. Благодаря этому граждане смогут быстрее распознавать мошеннические вызовы и принимать взвешенные решения, не поддаваясь телефонному обману.

Законопроект закрепляет право гражданина сообщить о факте кибермошенничества через портал Госуслуг. Такой механизм позволит оперативно фиксировать инциденты и автоматически информировать о действиях злоумышленников банки, операторов связи и цифровые платформы.

Законопроектом также предусмотрено право оператора связи применять меры, в том числе искусственный интеллект, для выявления подозрительных звонков. Подобные алгоритмы (так называемый голосовой антифрод) уже активно используются бизнесом для контроля качества обслуживания и борьбы с мошенничеством.

Кроме того, закрепляется обязанность операторов связи передавать в реестр ГИС «Антифрод» сведения о номерах, с которых и на которые совершаются мошеннические вызовы, а также приостанавливать пропуск трафика по включенным в реестр номерам.

Все эти меры направлены на то, чтобы сделать цифровую среду безопаснее, защитить личные данные граждан и усложнить реализацию мошеннических схем.

Возможность сохранения прежнего номера при смене оператора связи также играет ключевую роль в обеспечении комфорта и доступности услуг связи для населения, а также в стимулировании конкуренции на российском рынке мобильной связи.

⁸⁸ <http://government.ru/news/57401/>

На своем сайте Минцифры России⁸⁹ разместило информацию о том, что с 1 сентября 2025 года заработал механизм независимого арбитража при переносе мобильного номера от одного оператора связи к другому. Независимым арбитром при переносе абонентских номеров выступает подведомственный Минцифры России НИЦ Телеком⁹⁰, который является оператором базы данных перенесенных номеров. В ходе независимого арбитража проводится сверка сведений об абоненте из заявки оператора-реципиента с данными, полученными от оператора-донора. Они должны совпадать. Ранее такую сверку проводил оператор-донор, который заинтересован сохранить абонента у себя. Минцифры России при участии операторов связи и НИЦ Телеком готовятся к запуску услуги межрегионального переноса номера, которой можно будет воспользоваться во второй половине 2026 года.

Повышенная востребованность услуг связи приводит к росту числа жалоб на их качество со стороны населения.

По данным Роскомнадзора⁹¹ значительное количество обращений, поступающих в Роскомнадзор, связано с контрольной (надзорной) деятельностью в сфере связи. В 2025 году различные вопросы в области связи поднимались в 87 238 обращениях граждан (35 % от общего количества обращений). По сравнению с 2024 годом (65 879) количество обращений в сфере связи выросло на 32,6 %. С жалобами на крупных операторов связи ПАО «Ростелеком», ПАО «МТС», ПАО «Вымпелком», ПАО «Мегафон» и ПАО «Теле2» в 2025 году в Роскомнадзор обратилось 5723 гражданина, что составляет 26 % от всех жалоб, поступивших на операторов связи (21 637 обращений). Большая часть обращений граждан и организаций в сфере связи поступила по вопросам использования VPN-сервисов, исключения сетевых адресов из фильтрации трафика, ограничения доступа к мессенджерам, игровым сервисам – 38 % (33 286 обращений). Одна из самых популярных тематик обращений в отношении операторов связи – вопросы перенесения абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи (16,5 % всех обращений). С просьбами о разъяснении вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию в сфере связи в Роскомнадзор обратилось 470 граждан (0,5 % обращений). В 2025 году в Роскомнадзор поступило 14 917 обращений, содержащих жалобы на организацию работы АО «Почта России» и других операторов почтовой связи в части пересылки, доставки, розыску почтовых отправлений и работы отделений почтовой связи. В 2025 году количество жалоб на операторов почтовой связи сократилось на 4,8 % (в 2024 году поступило 15 682 обращения по указанной тематике). При подаче обращений в Роскомнадзор с использованием специальной формы на официальном сайте «Общественная электронная приемная Роскомнадзора» при выборе тематики «Услуги почтовой связи» возможно ознакомиться с порядком подачи жалоб и предъявления претензий операторам почтовой связи, порядке возмещения вреда, причиненного при осуществлении деятельности в области почтовой связи. В указанном разделе гражданам даны рекомендации по направлению претензий по вопросам розыска и принятия мер к пересылке и доставке почтовых отправлений.

В 2025 году Роспотребнадзор и его территориальные органы осуществляли федеральный государственный контроль за соблюдением прав потребителей при предоставлении услуг связи.

⁸⁹ <https://digital.gov.ru/>

⁹⁰ Федеральное государственное автономное учреждение «Национальный исследовательский центр телекоммуникаций имени М.И. Кривошеева» (оператор базы данных перенесенных абонентских номеров, утвержден распоряжением Правительства Российской Федерации от 19 августа 2022 года № 2333-р).

⁹¹ Данные представлены письмом Роскомнадзора от 18.03.2026 № 08ВМ-197256.

Анализ деятельности Роспотребнадзора в данной области за отчетный период позволил установить следующее.

В 2025 году в территориальные органы Роспотребнадзора поступило 40 996 обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере услуг связи, что на 11 % больше, чем в 2024 году (36 952 обращения). При этом 1650 обращений в данной сфере услуг поступило от социально уязвимых категорий граждан.

Динамика поступивших обращений в территориальные органы Роспотребнадзора в 2016–2025 гг., представлена на рис. 2.6.1.



Рис. 2.6.1. Динамика поступивших обращений в территориальные органы Роспотребнадзора в 2016–2025 гг.

В 2025 году удельный вес общего числа поступивших обращений в данном сегменте потребительского рынка составляет 17,7 % от общего количества поступивших обращений на нарушение прав потребителей в сфере услуг (232 066 обращений).

В общем объеме всех полученных в 2025 году обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере услуг связи, доля обращений, поступивших непосредственно от граждан (30 987 единиц), составила 75,6 % (в 2024 году – 76,0 %), в том числе 1077 (3,5 %) устных и 29 910 (96,5 %) письменных обращений.

В процентном соотношении поступление обращений от органов государственной власти и местного самоуправления составило в 2025 году 23,5 % (9628 единиц).

В общей структуре обращений по вопросам защиты прав потребителей услуг связи преобладают заявления, связанные с нарушением прав потребителей при предоставлении услуг подвижной связи – 39 %, телематических услуг связи – 23 %, услуг стационарной связи – 12 %, услуги по передаче данных – 10 %, телевизионной связи – 3 %, иных услуг связи – 13 %.

Структура обращений потребителей по видам связи, поступивших в территориальные органы Роспотребнадзора в 2025 году, представлена на рис. 2.6.2.

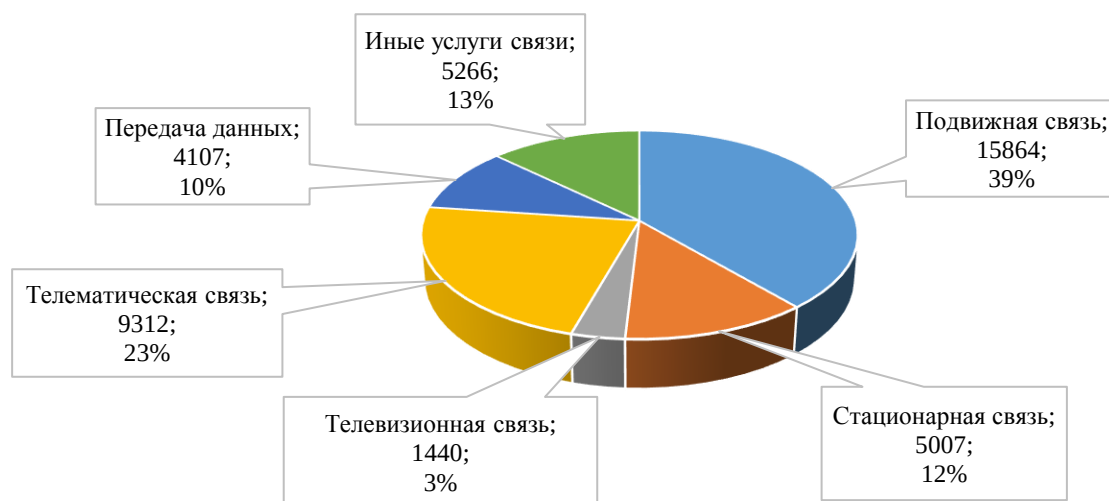


Рис. 2.6.2. Структура обращений граждан (потребителей) с жалобами на услуги связи по видам связи, %

В 2025 г. было рассмотрено 39 725 обращений, из которых в 80,5 % случаев заявителям были даны необходимые разъяснения (31 990 обращений); 19,6 % направлено на рассмотрение в иные федеральные органы исполнительной власти в соответствии с их компетенцией (7786 обращений); 1,1 % стали основанием для проведения контрольных (надзорных) мероприятий (423 обращения); 0,05 % обращений послужили основанием для проведения административных расследований (20 обращений).

Анализ обращений, поступивших в Роспотребнадзор показывает, что наблюдается увеличение числа жалоб от пользователей услуг связи по вопросам снижения качества услуг.

Также наиболее актуальными в 2025 году по-прежнему остаются проблемы, связанные с:

- нарушение порядка перенесения абонентских номеров;
- не предоставлением информации об исполнителе и об оказываемых услугах;
- изменением тарифов (тарифных планов) на услуги связи в одностороннем порядке, ненадлежащее информирование об условиях тарифных планов;
- навязыванием дополнительных услуг (подключение мобильных подписок без согласия абонента);
- взиманием комиссии при оплате услуг связи (компенсация затрат на пополнение баланса);
- качеством оказания услуг почтовой связи и др.

По результатам проведения в 2025 году контрольных (надзорных) мероприятий и административных расследований в сфере связи, основанием для которых послужили обращения (общее их количество составило 443), общее количество подтвердившихся обращений составило 150 или. По фактам выявленных нарушений составлено 52 протокола об административных правонарушениях (в 2024 году проведено суммарно 317 контрольных (надзорных) мероприятий и административных расследований, составлено 2 протокола об административных правонарушениях). Кроме того, в 2025 году подано 28 исков (заявлений) в судебные органы (в 2024 году – 41 иск), что свидетельствует об обоснованности принятия процессуальных решений при рассмотрении обращений потребителей сотрудниками территориальных органов Роспотребнадзора.

В целях контроля состояния потребительского рынка при оказании услуг связи территориальными органами Роспотребнадзора в 2025 году проводились контрольные (надзорные) мероприятия в отношении хозяйствующих субъектов.

Всего в 2025 году в сфере оказания услуг связи территориальными органами Роспотребнадзора проведено 391 контрольное (надзорное) мероприятие, что на 16 % меньше, чем в прошлом отчетном периоде (в 2024 году – 456 ед.), из них:

- 339 (86,7 %) мероприятий по наблюдению за соблюдением обязательных требований (без взаимодействия с контролируемым лицом);
- 49 (12,5 %) выездных обследований (без взаимодействия с контролируемым лицом);
- 2 (0,5 %) проверки – 1 выездная проверка и 1 документарная проверка;
- 1 (0,3 %) контрольная закупка.

При осуществлении территориальными органами Роспотребнадзора федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в сфере оказания услуг связи в 2025 году Роспотребнадзором также, как и в период с 2021 года по 2024 год, активно проводились контрольные (надзорные) мероприятия без взаимодействия с контролируемыми лицами (388 мероприятий или 98 % в структуре), 3 контрольных (надзорных) мероприятия или 2 % – с взаимодействием с контролируемым лицом.

Например, **Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области** по результатам контрольного (надзорного) мероприятия без взаимодействия с контролируемым лицом – наблюдения за соблюдением обязательных требований, проведенного на основании обращения гражданина в отношении ПАО***, установлено, что с абонентом был заключен договор об оказании услуг связи и подключен «Тариф № 7». В дальнейшем потребитель получил от ПАО*** смс-сообщение о том, что «Тариф № 7» отключен и подключен тариф «Мой друг». У ПАО*** были запрошены пояснения, из которых следовало, что смена тарифного плана с «Тариф № 7 (TV)» на «Мой друг» была произведена по причине технической ошибки. По просьбе заявителя оператором связи осуществлен возврат обслуживания на прежний тарифный план «Тариф № 7 (TV)», с объединением трех услуг «Домашний Интернет», «Домашнее ТВ» и «Мобильная связь».

Изменение состава услуг в ходе исполнения договора может быть осуществлено только на основании инициированного абонентом заявления (пункт 29 Правил оказания услуг телефонной связи, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 30 декабря 2024 г. № 1994⁹²).

Оператор связи имеет право при соблюдении определенного порядка информирования абонента, предусмотренного подпунктом «е» пункта 24 Правил № 1994, на изменение в одностороннем порядке цены услуги связи (статья 28 Федерального закона от 7 июля 2003 г. № 126-ФЗ «О связи», пункта 30 Правил № 1994), но не тарифного плана.

Аналогичные выводы содержатся в решении Ирбитского районного суда Свердловской области от 12 февраля 2026 г. по делу № 2-221/2026.

Таким образом, нарушение запрета на изменение тарифного плана квалифицируется как недобросовестная практика.

Оператору связи ПАО*** объявлено «предостережение» о недопустимости нарушения обязательных требований.

Несмотря на снижение количества проведенных контрольных (надзорных) мероприятий в 2025 году, применение мер административного воздействия в отношении операторов связи увеличилось.

⁹² Далее – Правила № 1994.

По фактам выявленных нарушений должностными лицами Роспотребнадзора в 2025 году составлено 59 протоколов об административном правонарушении, что в 3,3 раза больше в сравнении с 2024 года (18 протоколов).

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований в сфере услуг связи при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2016–2025 годах представлена в табл. 2.6.1.

Таблица 2.6.1

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований в сфере услуг связи при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2016–2025 гг.

Структура выявляемых нарушений по нормам Закона «О защите прав потребителей»	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Выявлено нарушений, всего	1453	1430	748	780	287	975	233	664	732	948
из них:										
Закона «О защите прав потребителей»,	757	694	415	425	138	351	147	521	502	626
в т. ч. по статьям:										
Статья 4 (качество товара, работы, услуги)	90	39	54	54	39	117	27	108	123	189
Статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	3	5	0	0	0	0	0	14	7	2
Статья 7 (безопасность товара, работы, услуги)	21	22	1	9	0	1	3	7	0	19
Статьи 8–10, 12 (информация о товаре, работе, услуге и лицах, их предоставляющих)	360	338	244	239	57	133	66	142	176	143
Статья 11 (режим работы продавца, исполнителя)	4	15	1	2	1	3	0	3	5	2
Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	102	113	40	62	11	26	18	70	124	190
Другие статьи Закона «О защите прав потребителей»	177	162	75	59	30	71	33	177	67	81

В структуре выявленных нарушений в разрезе статей Закона «О защите прав потребителей» в 2025 году, преобладают нарушения, связанные с содержанием договоров (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей) – 30,3 % и качеством услуг – 30,2 %.

В результате в 2025 году вынесено 42 постановления по делам об административных правонарушениях (в 2024 году – 16 постановлений) о привлечении к административной ответственности, из них 12 (28,6 %) в виде предупреждения и 30 (71,4 %) в виде административного штрафа на общую сумму 579,5 тыс. руб. (в 2024 году – 90,0 тыс. руб.).

Средняя сумма административного штрафа увеличилась на 7,2 % и составила 19,3 тыс. руб. (в 2024 году – 18,0 тыс. руб.).

Например, **Межрегиональным управлением Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу и Ленинградской области** в ходе проведения административного расследования по обращению потребителя в действия ПАО *** установлены нарушения норм действующего законодательства в сфере защиты прав потребителей при оказании услуг связи, а именно оказание дополнительных платных услуг без получения согласия потребителя. Согласно материалам обращения, потребителю позвонил специалист ПАО *** с предложением о подключении подписки, заявитель согласия на подключение опции не давал, однако на абонентский номер заявителя поступили смс-сообщения о подключении опций. За нарушение подпункта 6 пункта 2 статьи 13, пункта 3 статьи 13 Единых правил в области защиты прав потребителей Союзного государства (далее – Единые правила). В отношении ПАО *** вынесено постановление по делу об административном правонарушении о привлечении к административной ответственности по части 2.1 статьи 14.8 КоАП РФ с назначением наказания в виде штрафа в размере 21,0 тыс. руб., также направлено представление об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения. Не согласившись с указанным постановлением и представлением, юридическое лицо обжаловало их в судебном порядке. Решением Арбитражного суда города Санкт-Петербурга и Ленинградской области от 9 октября 2025 г. (дело № А56-77229/2025) ПАО*** в удовлетворении требований отказано.

В другом случае, Межрегиональным управлением Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу и Ленинградской области оператор связи АО*** привлечено к административной ответственности за навязывание отправления более дорогим тарифом (1 классом) без согласия заявителя, а также за отказ в отправлении почтового отправления обычным классом. За нарушение подпункта 6 пункта 2 статьи 13, пункта 3 статьи 13 Единых правил в отношении АО *** вынесено постановление по делу об административном правонарушении о привлечении к административной ответственности по части 2.1 статьи 14.8 КоАП РФ с назначением наказания в виде штрафа в размере 21,0 тыс. руб.

В **Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю** поступило обращение потребителя, содержащее жалобу на необоснованное (бесконтрольное) списание оператором связи денежных средств с лицевого счета абонента. В рамках работы по обращению установлено, что между потребителем и оператором связи ООО *** были заключены договоры на оказание услуг кабельного (цифрового) телевидения, а также на оказание телематических услуг связи и услуг связи по передаче данных. Из детализации расходов по лицевому счету, представленной потребителем, следовало, что 1 марта 2025 года, 11 марта 2025 года и 20 марта 2025 года оператором связи было произведено двойное списание абонентской платы за одни и те же услуги связи, что привело к излишнему взиманию с потребителя платы в размере 24 руб. 68 коп. Данная ситуация произошла в силу особенностей автоматической системы расчета оператора и стечения обстоятельств в процессе смены абоненту тарифного плана в последний день февраля, в котором в 2025 году было 28 дней. Таким образом, в связи с обманом потребителя в форме обчета при реализации услуг связи ООО *** было привлечено к административной ответственности по части 1 статьи 14.7 КоАП РФ с назначением наказания в виде административного штрафа в размере 20,0 тыс. руб. Причиненный потребителю ущерб был добровольно возмещен путем возврата денежных средств на лицевой счет абонента.

Однако, современная концепция государственного надзора все же больше ориентируется на предупреждение нарушений обязательных требований, а не только на выявление и наказание за уже совершенные нарушения.

В связи с этим при осуществлении государственного надзора основной акцент был сделан на профилактику рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям.

В 2025 году территориальными органами Роспотребнадзора проведено 7601 профилактическое мероприятие в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность в сфере услуг связи (в 2024 году – 5101 профилактическое мероприятие).

Таким образом, в 2025 году в сравнении с 2024 годом количество профилактических мероприятий увеличилось на 49 % и превысило число контрольных (надзорных) мероприятий более чем в 19 раз.

В рамках Программы профилактики с целью снижение риска причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям в 2025 году в сфере оказания услуг связи были реализованы следующие профилактические мероприятия: информирование, объявление предостережения, консультирование, профилактический визит, самообследование.

С целью информирования поднадзорных субъектов о соблюдении обязательных требований территориальные органы Роспотребнадзора применяли комплексные меры по распространению соответствующей информации, что включало в себя публикацию текстов нормативных правовых актов, регулирующих осуществление контроля и сведений об их изменениях на официальных сайтах, в официальных группах «ВКонтакте», в официальных каналах в мессенджере Telegram, путем проведения публичных мероприятий, обучающих семинаров с контролируемыми лицами, а также направления официальных писем в их адрес.

Всего в 2025 году Роспотребнадзором было проведено 2410 мероприятий по информированию контролируемых лиц, что на 53 % больше, чем в 2024 году (в 2024 году – 1571 информирование).

Роспотребнадзором в сфере оказания услуг связи активно применялось консультирование контролируемых лиц по вопросам соблюдения обязательных требований. Всего в 2025 году проведено 3126 консультирований, что на 64 % больше, чем в 2024 году (1906 консультирований).

В случаях наличия у должностных лиц сведений о готовящихся нарушениях обязательных требований или признаках нарушений обязательных требований и (или) в случае отсутствия подтвержденных данных о том, что нарушение обязательных требований причинило вред (ущерб) охраняемым законом ценностям либо создало угрозу причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям, должностными лицами объявлялись контролируемому лицу предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований, в которых предлагалось принять меры по обеспечению соблюдения обязательных требований.

Всего в 2025 году в сфере защиты прав потребителей услуг связи объявлено 1998 предостережений.

В рамках объявленных операторам связи предостережений указывался адрес сайта Роспотребнадзора в сети Интернет с целью проведения самообследования на предмет соблюдения обязательных требований, как того требует статья 51 Закона № 248-ФЗ.

В 2025 году операторы связи чаще стали применять процедуру самообследования (64 раза), которое в сравнении с 2024 годом (31) увеличилось в 2 раза.

В связи с тем, что с 2025 года Федеральным законом от 28 декабря 2024 г. № 540-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» установлен новый порядок проведения профилактических визитов, количество профилактических визитов в 2025 году в сфере оказания услуг связи снизилось на 82 %. Всего в 2025 году было проведено 3 профилактических визита (в 2024 году – 17 профилактических визитов).

Структура профилактических мероприятий в сфере услуг связи в 2025 году представлена на рис. 2.6.3.

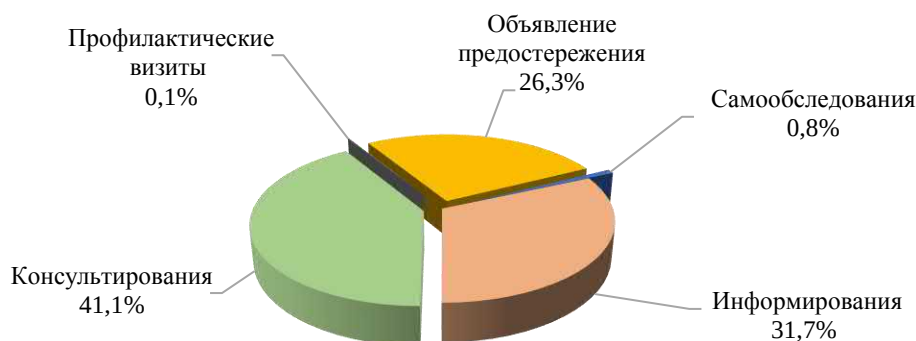


Рис. 2.6.3. Структура профилактических мероприятий в сфере услуг связи в 2025 г., %

Таким образом, профилактические мероприятия и добровольное разрешение споров, организованные территориальными органами Роспотребнадзора, способствовали тому, что операторы связи самостоятельно устраняли нарушения прав потребителей.

Например, по итогам анализа более чем 1,5 тыс. обращений, связанных с неисполнением операторами связи обязательств по переносу абонентских номеров, **Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области** было осуществлено информирование операторов о существующих требованиях законодательства, а также предложено добровольно решить споры с клиентами. Данные меры привели к удовлетворению требований потребителей в подавляющем большинстве случаев, что позволило осуществить перенос абонентских номеров.

Особое внимание уделялось гражданам из социально незащищенной категории населения.

В другом случае, 83-летняя жительница Дивногорска, имеющая статус «дети Великой Отечественной войны», почти два месяца не могла пользоваться домашней телефонной связью. Неоднократные заявки об устранении неисправностей ПАО *** игнорировало, но ежемесячную плату за услугу стабильно начисляло. За восстановлением нарушенных прав потребителя в адрес территориального органа Роспотребнадзора обратился сын пострадавшей. В рамках работы с обращением специалистами Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в адрес ПАО *** был направлен запрос по данной ситуации, после чего пенсионерке были восстановлены услуги телефонной связи путем устранения повреждения в распределительном шкафу. Также за весь период отсутствия услуг ПАО *** выполнило потребителю перерасчет абонентской платы. По факту нарушения обязательных требований законодательства ПАО *** объявлено «предостережение».

В рамках своей компетенции территориальные органы Роспотребнадзора активно участвуют в судебных процессах, направленных на защиту прав потребителей, чьи интересы были нарушены при получении услуг связи.

В порядке, определенном пунктом 8 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей» и статьей 47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, при рассмотрении судами гражданских дел в защиту прав потребителей в сфере услуг связи в 2025 году территориальными органами Роспотребнадзора дано 628 заключений в защиту прав потребителей (в 2024 году – 441 заключение). В сравнении с 2024 годом в 2025 году количество направленных заключений в суды увеличилось на

42 %. В 91 % случаях, из числа рассмотренных дел, требования потребителей были удовлетворены.

В 2025 году территориальные органы Роспотребнадзора направили в суды 17 исков (в 2024 году – 37 исков) в защиту прав потребителей в сфере оказания услуг связи, из них 10 исков подано в защиту конкретных потребителей, 7 исков – в защиту неопределенного круга потребителей.

По всем рассмотренным делам (13 дел) исковые требования территориальных органов Роспотребнадзора судами были удовлетворены, что составило 100 % от общего количества рассмотренных исков.

При участии представителей территориальных органов Роспотребнадзора по делам в целях защиты прав потребителей в сфере услуг связи в 2025 году в пользу потребителей присуждено 3423,3 тыс. руб., из них 1260,7 тыс. руб. в качестве компенсации морального вреда (в 2024 году – 3069,9 тыс. руб., из которых 619,1 тыс. руб. в качестве компенсации морального вреда).

Таким образом, в 2025 году общее количество предоставленных заключений увеличилось на 42 %, количество поданных исков в защиту прав потребителей уменьшилось в 2 раза, однако, в сравнении с 2024 годом достигнуты достаточно высокие суммы присужденных денежных средств.

Сумма компенсации морального вреда увеличилась в 2 раза. Указанное свидетельствует о том, что требования Роспотребнадзора направлены не только на восстановление имущественных прав, но и личных неимущественных прав потребителей.

Например, **Управлением Роспотребнадзора по Ямало-Ненецкому автономному округу** в суды направлено 347 заключений по искам к АО*** в связи с предоставлением услуг почтовой связи ненадлежащего качества (нарушение сроков пересылки почтовых отправлений), общая сумма присужденных денежных средств составила 1006,4 тыс. руб., из них 660,3 тыс. руб. в качестве компенсации морального вреда.

В другом случае, **Управление Роспотребнадзора по Хабаровскому краю** обратилось с иском в суд в интересах потребителя о признании противоправными действия ПАО *** по предъявлению абоненту оплаты и задолженности в размере 15,6 тыс. руб. 89 коп. за не оказанные услуги связи (интернет-трафик по пользованию услугой «Домашний Интернет»), выставленные к оплате в связи с ошибкой в информационных системах; взыскании компенсации морального вреда в размере 30,0 тыс. руб. Оператором добровольно по лицевому счету клиента начисления аннулированы, выполнен перерасчет на сумму 15,6 тыс. руб. 89 коп, однако учитывая, что права истца как потребителя ответчиком были нарушены, факт причинения истцу нравственных страданий нашел свое подтверждение в судебном заседании, решением Индустриального районного суда г. Хабаровска от 10 июня 2025 г. (дело № 2-3210/2025) действия оператора связи по предъявлению задолженности признаны противоправными, потребителю присуждена компенсация морального вреда в размере 15,0 тыс. руб.

Несмотря на предпринятые административные и профилактические меры в отношении оператора почтовой связи сотрудники почтовых отделений продолжают навязывать потребителям дополнительные платные услуги.

В целях решения данной проблемы **Управлением Роспотребнадзора по Красноярскому краю и Управлением Роспотребнадзора по Алтайскому краю** в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей были поданы иски к АО *** о признании действий АО***, выразившихся в обусловливании приобретения одних услуг (отправка почтового отправления простым письмом) обязательным приобретением иных услуг (отправка почтового отправления (1-го

класса), противоправными, а также о доведении до сведения потребителей решения суда через средства массовой информации в течение 1 месяца со дня вступления решения в законную силу.

Решениями Савеловского районного суда г. Москвы (дела № 02-9233/2024 и № 02-9237/2024) иски удовлетворены в полном объеме.

В другом случае, **Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю** обратилось в суд с иском в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей к АО *** о признании противоправными действий, обуславливающих приобретение услуги по отправке отправления, оформленного через сервис «Авито», обязательным приобретением дополнительного товара – платной упаковки в виде полиэтиленового пакета; о возложении обязанности прекратить такие действия; доведении до сведения потребителей решения суда через средства массовой информации. Поводом к подаче иска послужило непринятие мер по ранее объявленным предостережениям о недопустимости нарушения обязательных требований. Решением Норильского городского суда Красноярского края от 30 сентября 2025 г. иски удовлетворены (дело № 2-2484/2025).

В целях прекращения противоправных действий ООО ***, выразившихся в неисполнении обязанности по обеспечению приема оплаты услуг телефонной связи путем наличных расчетов, не выдачи сдачи при оплате услуг телефонной связи в терминале, **Управление Роспотребнадзора по Оренбургской области** обратилось в суд в защиту неопределенного круга потребителей о прекращении указанных противоправных действий. Кунцевским районным судом города Москвы от 21 января 2025 г. по делу № 02-0960/2025 иски удовлетворены. В связи с неисполнением ответчиком решения суда, после его вступления в законную силу, в адрес судебных приставов направлен исполнительный лист. В ходе выездного обследования, установлено, что оператор связи ООО *** в помещении офиса обеспечил возможность оплаты услуг телефонной связи наличными денежными средствами без комиссии с выдачей сдачи, разместив несколько окон для обслуживания потребителей по приему наличных денежных средств за услуги телефонной связи.

2.7. Туристские услуги

Туристическая отрасль остается одной из ключевых движущих сил глобальной экономики, создавая миллионы рабочих мест по всему миру. Она способствует культурному обмену и взаимопониманию между народами, стирая географические и социальные границы. Для многих регионов туризм является основным источником дохода и инвестиций, поддерживая развитие инфраструктуры. В эпоху цифровизации индустрия постоянно трансформируется, предлагая новые форматы путешествий, от экотуризма до иммерсивных цифровых гидов⁹³. Несмотря на кризисы, потребность людей в путешествиях и новых впечатлениях остается фундаментальной и одной из основополагающих. Сегодня как никогда актуальна тенденция на устойчивый и ответственный туризм, который учитывает интересы местных сообществ и экологии. Восстановление туристического потока после периодов ограничений наглядно демонстрирует жизнеспособность и значимость этой сферы. Таким образом, туризм продолжает играть ведущую роль, объединяя экономическую выгоду, социальное развитие и человеческие стремления к познанию мира.

Тема роста въездного туристического потока в Россию является высокоактуальной на фоне активного развития внутренней инфраструктуры и

⁹³ Иммерсивные цифровые гиды – это интерактивные форматы, которые создают эффект погружения в искусственно созданную среду. Они могут быть предназначены для знакомства с городом, историческим местом или экспозицией.

реализации государственных программ по упрощению визового режима для ряда стран. Повышенный интерес иностранных туристов к России свидетельствует об улучшении международного имиджа страны и росте конкурентоспособности ее туристического продукта на глобальном рынке. Развитие этого направления имеет стратегическое значение для экономики, способствуя созданию новых рабочих мест, росту инвестиций в регионы и усилению культурно-дипломатического влияния. Россия становится все более привлекательным направлением и для иностранных туристов. Согласно статистике пограничной службы ФСБ РФ, количество прибытий иностранных граждан с целью туризма в 2025 году выросло на 4,5 %, но темпы прироста снизились в сравнении с предыдущим годом, когда рост превысил 134 %. Как отмечают эксперты Российского союза туриндустрии (РСТ), больше половины туристического потока пришлось на туристов из Китая, а наибольший рост показали Саудовская Аравия, Вьетнам, Оман и Индия. Всего иностранные граждане совершили за прошлый год 15,6 млн поездок в Россию – на 6,9 % меньше, чем годом ранее, при этом с целью туризма – 1,6 млн, что на 4,5 % больше 2024 года (табл. 2.7.1).

Таблица 2.7.1

**Въезд иностранцев в Россию с целью туризма в 2025 году
по данным Пограничной службы РФ (тыс. поездок)⁹⁴**

№	Страна	%	2025	2024
1	Китай	-1,6	834,5	848
2	Саудовская Аравия	35,8	74,9	55,2
3	Туркмения	29	74,0	57,4
4	Турция	16,7	68,3	58,5
5	Германия	0,4	66,0	65,8
6	ОАЭ	-9,5	59,1	65,2
7	Индия	66	38,5	23,2
8	Иран	-35,9	31,8	49,6
9	Казахстан	-3,9	23,1	24,1
10	Белоруссия	80,9	19,1	10,6
11	Эстония	9,0	18,7	17,2
12	Куба	5,0	18,5	17,7
13	Оман	106,8	18,5	8,9
14	Кувейт	8,5	17,6	16,2
15	Узбекистан	1,2	16,5	16,3
16	Израиль	12,6	13,3	11,8
17	Южная Корея	17,7	12,5	10,6
18	Латвия	-11,0	12,5	14,1
19	Вьетнам	142,1	11,5	4,8
20	Италия	33,6	10,7	8,0
	Всего въехало с целью туризма (млн)	4,5	1642,5	1 572

Анализ выездного туризма в России сохраняет высокую актуальность как ключевой индикатор платежеспособного спроса и открытости международным контактам. Данные о динамике и структуре выездного потока необходимы для прогнозирования валютных потоков и корректировки стратегий национальных туроператоров. Возобновление и рост объемов после периода ограничений

⁹⁴ <https://ratanews.ru/news/general/pocemu-zamedlilsia-rost-vieezdnogo-turpotoka-v-rossiiu-v-2025-godu>

свидетельствует о восстановлении ключевого сегмента рынка услуг. Мониторинг наиболее востребованных направлений позволяет выявлять геополитические и экономические предпочтения граждан, что важно для формирования внешнеполитической и экономической повестки.

По данным Пограничной службы ФСБ России, объем выездного туристического потока в 2025 году увеличился на 15,6 %. Темп роста замедлился относительно показателя 2024 года, который составил 24,7 %. В абсолютных цифрах наблюдается положительная динамика: количество поездок выросло с 11,6 млн в 2024 году до 13,4 млн в 2025 году.

Ключевым направлением для россиян в 2025 году стала Турция (6,61 млн человек, прирост +5,5 %). Далее в рейтинге следуют ОАЭ (1,72 млн, +17,1 %), Египет (1,62 млн, +36,1 %), Китай (1,36 млн, +33,6 %) и Таиланд (885,76 тыс., снижение на –5,3 %).

Значительный рост продемонстрировали Вьетнам (281,2 тыс., увеличение на 834 % с низкой базы), Тунис и Индонезия, где прирост составил 412 % и 229 % соответственно. Армения и Грузия сохранили стабильные позиции на седьмом и восьмом местах. В первую десятку по итогам года вошел Узбекистан, сместив Азербайджан.

2 сентября 2025 года Министерством иностранных дел Российской Федерации получена официальная нота Посольства Китайской Народной Республики в Москве относительно введения с 15 сентября 2025 года по 14 сентября 2026 года китайскими властями в одностороннем порядке безвизового режима въезда на срок до 30 дней для российских граждан, владельцев общегражданских паспортов, прибывающих с туристическими и деловыми целями, частным визитом, а также для транзитного проезда⁹⁵.

Развитие туризма, особенно внутреннего и въездного, является стратегическим приоритетом Правительства Российской Федерации, направленным на диверсификацию экономики и снижение зависимости от сырьевого сектора. Это проявляется в реализации нацпроекта «Туризм и индустрия гостеприимства», который предусматривает масштабные инфраструктурные инвестиции, упрощение визового режима и создание новых туристических кластеров в регионах. Укрепление позитивного образа России на международной арене через туризм также рассматривается как важный инструмент «мягкой силы» и культурной дипломатии.

Правительством Российской Федерации в 2025 году из резервного фонда дополнительно выделено 4,5 млрд руб. для поддержки программы льготного кредитования инвесторов, реализующих проекты, направленные на развитие внутреннего и въездного туризма (Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17 октября 2025 года № 2900-р).

Средства выделены на субсидирование льготных кредитов, выданных на реализацию 35 инвестиционных проектов, в том числе по строительству и реконструкции гостиниц, созданию горнолыжных курортов, аквапарков и парков развлечений.

Программа выдачи льготных кредитов в сфере туризма была запущена Правительством Российской Федерации в 2021 году. С помощью этого механизма инвесторы могут получить льготный кредит на строительство и реконструкцию гостиниц, многофункциональных комплексов, парков развлечений, аквапарков и инфраструктуры горнолыжных курортов. Программа реализуется в рамках

⁹⁵ <https://www.mid.ru/ru/maps/cn/2044672/>

федерального проекта «Развитие туристической инфраструктуры» национального проекта «Туризм и индустрия гостеприимства»⁹⁶.

По данным Министерства экономического развития Российской Федерации в 2025 году поступило 15 736 обращений граждан и организаций, что на 9 % больше, чем в 2024 году (14 230 обращений).

Наиболее часто в обращениях поднимались вопросы, отнесенные к следующим категориям:

- выработка и реализация государственной политики в сфере туристской деятельности (1552 раза);
- условия ведения предпринимательской деятельности, деятельность хозяйствующих субъектов (992 раза);
- государственный надзор в сфере туристской деятельности (592 раза);
- стратегия и перспективы развития (362 раза);
- общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации (206 раз)⁹⁷.

Защита прав и законных интересов потребителей туристских услуг является одной из приоритетных задач в развитии индустрии туризма и гостеприимства, на решение которой направлена деятельность Минэкономразвития России⁹⁸. Министерство участвует в реализации мероприятий по комплексному развитию туризма в Российской Федерации, созданию условий для формирования и продвижения качественного и конкурентоспособного туристского продукта.

В целях защиты прав туристов и обеспечения их безопасности в Российской Федерации и за ее пределами Минэкономразвития России в рамках установленной компетенции в 2025 г. рассмотрено 3668 письменных и электронных обращений граждан по вопросам, связанным со сферой туризма в Российской Федерации. Количество таких обращений увеличилось по сравнению с 2024 годом (1134 обращения).

В обращениях потребители туристских услуг чаще всего указывали на неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств со стороны организаций, оказывающих туристские услуги. В число наиболее частых жалоб вошли: несоответствие качества фактически предоставленных услуг ожидаемому, расхождение между содержанием туристского продукта и его реальным наполнением, проблемы с бронированием, оплатой и возвратом средств по договорам о реализации туристского продукта или договорам предоставления гостиничных услуг, непредоставление либо неполное предоставление обязательной информации о потребительских свойствах туристского продукта.

Минэкономразвития России, руководствуясь положениями Федерального закона от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и законодательства о защите прав потребителей, разъясняло туристам порядок предоставления услуг по договору о реализации туристского продукта, включая обязанности исполнителя обеспечить оказание всех услуг, входящих в продукт (полный перечень и потребительские свойства услуг фиксируются в заявке на бронирование – как правило, приложении к договору). Также предоставлялась информация о расторжении такого договора, в том числе о претензионно-судебном порядке возврата денежных средств за неоказанные или ненадлежаще оказанные услуги.

В 2025 году Минэкономразвития России предпринимало меры по информационному взаимодействию с потребителями туристских услуг, средствами

⁹⁶ <http://government.ru/news/56574/>

⁹⁷ https://www.economy.gov.ru/material/file/download/dd9200158b6c89b6e6e79ad9b52f3bc1/obzor_obrashcheniy_grazhdan_2025.pdf

⁹⁸ Письмо Минэкономразвития России от 14.05.2026 № 17442-ВД/Д08и

массовой информации, предприятиями и профессиональными объединениями в сфере туризма. В перечень информации, предоставлявшейся указанным субъектам, входили: информация об особенностях применения норм действующего законодательства Российской Федерации в сфере туризма и сфере защиты прав потребителей, сведения о разрабатываемых проектах нормативных правовых актов, а также разъяснения по кризисным ситуациям, затрагивающим сферу туризма. Взаимодействие осуществлялось посредством переписки, размещения информации на официальном сайте Минэкономразвития России и в СМИ, а также ходе отраслевых и деловых мероприятий.

Для обеспечения соблюдения туроператорами и турагентами обязательных требований Федерального закона от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» Минэкономразвития России предоставляет государственную услугу по формированию и ведению Единого федерального реестра туроператоров (ЕФРТ), а также ведет Единый федеральный реестр турагентов (ЕФРТА). ЕФРТ содержит сведения о юридических лицах, осуществляющих туроператорскую деятельность на территории Российской Федерации.

На официальном сайте Минэкономразвития России в разделе «Единый федеральный реестр туроператоров» размещаются сведения о таких юридических лицах, включая информацию о наличии у них финансового обеспечения ответственности перед потребителями.

По состоянию на 31 декабря 2025 г. в ЕФРТ были внесены сведения о более чем 4,5 тыс. туроператорах – с информацией о финансовом обеспечении их ответственности перед потребителями. В ЕФРТА по состоянию на ту же дату внесены сведения о более чем 39 тыс. турагентах и субагентах, реализующих турпродукт, сформированный туроператорами из ЕФРТ.

Кроме того, в рамках реализации положений с 1 марта 2025 г. на территории Российской Федерации осуществляется региональный государственный контроль (надзор) в сфере туристской индустрии. В предмет указанного вида контроля включена деятельность объектов классификации (средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи), инструкторов-проводников, экскурсоводов (гидов) и гидов-переводчиков.

В целях обеспечения туристов достоверной информацией с 1 сентября 2025 г. установлена обязанность указывать ссылку на запись о средстве размещения в реестре классифицированных средств размещения при публикации предложения о предоставлении услуг средства размещения в сети Интернет, в том числе в социальных сетях, на сайтах агрегаторов информации об услугах, сервисах размещения объявлений.

За 2025 год утверждено 8 новых национальных туристических маршрутов в 11 регионах, из которых 4 маршрута в 2 субъектах Российской Федерации адаптированы под путешествия людей с ОВЗ (2 маршрута в Санкт-Петербурге: «Санкт-Петербург. Новая география» и «Петербург. Петр. От первого камня до небоскреба», еще 2 – в Свердловской области «Демидовский маршрут» и «Императорский маршрут»)⁹⁹.

Внутренний туризм показывает уверенный рост. За 2025 год туристический поток достиг 173,9 млн поездок, что на 7,4 % превышает показатель аналогичного периода 2024 года¹⁰⁰.

Важное место в популяризации отдыха и туризма в России занимает Национальный туристический портал «Путешествуем.рф». На нем опубликовано более 700 маршрутов: автомобильные, национальные туристические, патриотические, экологические, инклюзивные, сельские, семейные маршруты и подборки, а также

⁹⁹https://www.economy.gov.ru/material/file/download/205fc4117df6629fd7a9c4f4a2ba4aef/itogi_deyatelnosti_z_a_2025_god_i_zadachi_na_2026_god.pdf

¹⁰⁰ <https://chr.aif.ru/voronezh/events/turisticheskiy-potok-vnutri-rossii-rastyot-chetvyortyy-god-podryad>

варианты путешествий с питомцами. Все максимально продумано: как удобнее доехать, что посмотреть, чем заняться, что попробовать, какие сувениры привезти.

Туристическая сфера демонстрирует впечатляющую динамику роста, подтверждая статус одной из самых перспективных отраслей экономики. Это устойчивый результат системной работы, проводимой при поддержке национального проекта «Туризм и гостеприимство». С его участием по всей стране открывают отели и модульные гостиницы, модернизируют и разрабатывают туристические маршруты, проводят масштабные фестивали и праздники, готовят кадры для отрасли, создают инфраструктуру, соответствующую всем требованиям современных путешественников. Туристы получают качественный сервис и новые впечатления, а бизнес – всестороннюю помощь государства.

Национальный проект решает такие задачи, как создание федеральных курортов «Пять морей и озеро Байкал», поддержку национальных производителей, а также продолжает реализацию мероприятий, которые востребованы у регионов и бизнеса. По поручению Президента Российской Федерации необходимо увеличить долю туризма в ВВП с текущих 2,9 % до 5 % к 2030 году, экспорт туристических услуг – в 3 раза, а также число туристических поездок – до 140 млн в 2030 году, – отметил заместитель председателя правительства Российской Федерации Дмитрий Николаевич Чернышенко на заседании Правительственной комиссии по развитию туризма¹⁰¹.

В стране создаются условия, при которых путешествовать по России становится комфортно и интересно в любое время года. Это позволяет развивать экскурсионно-познавательный, курортный, гастрономический, экологический, научно-популярный, промышленный и другие виды туризма.

Реализация нацпроекта способствует достижению целей Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года (утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 20 сентября 2019 года № 2129-р), направленных на комплексное развитие как внутреннего, так и въездного туризма¹⁰².

Развитие туризма в российских городах является ключевым фактором диверсификации локальной экономики и создания новых точек роста, особенно в моногородах и регионах с высоким историко-культурным потенциалом. Инвестиции в туристскую инфраструктуру, ревитализацию исторических центров и событийные мероприятия напрямую способствуют повышению привлекательности и качества жизни в городах. Кроме того, городской туризм служит эффективным инструментом формирования современного имиджа России, демонстрируя ее культурное многообразие и технологический прогресс на международном уровне.

В 2025 году Алтайскому краю выделена единая субсидия в размере 149,8 млн руб. на реализацию мероприятий в рамках нацпроекта. Ключевыми направлениями развития сферы туризма за счет средств господдержки стали: благоустройство пляжных территорий, развитие национального туристического маршрута «Здравствуй, Алтай!», создание, приобретение, установка объектов кемпинг-размещения, кемпстоянок, приобретение туристического оборудования, развитие туристического центра города в соответствии с его туристским кодом, создание и развитие доступной туристской среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья, а также организация событийного мероприятия.

На территории особой экономической зоны «Бирюзовая Катунь» средства господдержки пошли на обустройство пляжа искусственного наливного водоема. Для улучшения условий безопасности площадку оснастили системой радиопроинформирования,

¹⁰¹ <http://government.ru/news/56404/>

¹⁰² <https://национальныепроекты.пф/news/otdykhay-s-komfortom-itogi-natsproekta-turizm-i-gostepriimstvo-v-2025-godu/>

звукового ориентирования и видеонаблюдения, для наибольшего комфорта гостей закупили дополнительные шезлонги и зонты.

В рамках национального проекта «Туризм и гостеприимство» в 2025 году началась реализация проектов, направленных на развитие национального туристического маршрута «Здравствуй, Алтай!». Так, на объектах дорожного сервиса «Облепиха» в г. Новоалтайске, «Горная страна» в г. Бийске и «Сростинская ярмарка» в с. Сростки Бийского района, расположенных вдоль автодороги федерального значения Р-256 «Чуйский тракт», ведутся работы по организации площадок для отдыха, устанавливаются информационные стенды.

В 2025 году в рамках мероприятий нацпроекта в Алтайском крае поддержку получили проекты по приобретению туристического оборудования. Было закуплено более одной тысячи единиц горнолыжного снаряжения (лыжи, палки, ботинки, сноуборды, шлемы и т. п.). Получателями данной поддержки стали спортивно-туристский кластер «Тягун» в Заринском районе и строящийся горнолыжный комплекс на территории игровой зоны «Сибирская монета»¹⁰³.

Туризм является одним из значимых и перспективных направлений социально-экономического развития регионов. Так, в Нижегородской области действует Стратегия социально-экономического развития Нижегородской области до 2035 года, утвержденная постановлением Правительства Нижегородской области от 21 декабря 2018 г. № 889 (далее – Стратегия социально-экономического развития Нижегородской области до 2035 года), Государственная программа Нижегородской области «Развитие туризма, промыслов и выставочно-конгрессной деятельности Нижегородской области» признана одной из приоритетных секторов развития региона. Более 335 млн руб. направлено на реализацию национального проекта «Туризм и гостеприимство» в Нижегородской области в 2025 году. Один из ключевых показателей нового нацпроекта – количество туристических поездов, совершенных в регион. Для того чтобы Нижегородская область была еще более привлекательной для гостей, ведется работа по развитию событийного туризма. Особенно насыщенной событийная программа традиционно становится в летнее время. С каждым годом гости региона все чаще обращают внимание не только на областной центр, но и на другие крупные и малые города. Так, например, гастрономический фестиваль «Арзамасский гусь» с интерактивной программой проекта «Александрова дорога» посетило более 28 тыс. человек. Его центральным элементом стала гастролаборатория с лекторием для шеф-поваров, рестораторов, журналистов и блогеров.

В свою очередь, участниками XXI Международного фестиваля народных художественных промыслов «Золотая хохлома» в Семенове стало свыше 40 тысяч человек, в том числе гости из Республики Беларусь. Такой размах мероприятие приобрело именно благодаря федеральной поддержке.

Также продолжилась работа по развитию туристического кода населенных пунктов региона. Ранее элементы собственного туркода появились в Нижнем Новгороде, Арзамасе, Городце и Выксе. До конца 2025 года такие работы выполняют в Семенове и Чкаловске.

Для развития туризма в Нижегородской области существуют конкурентные преимущества: выгодное географическое положение, развитое транспортное сообщение, репутация г. Нижнего Новгорода как центра деловой активности, огромное историко-культурное наследие, уникальность природных ресурсов, благоприятные климатические условия.

¹⁰³ <https://tourism.alregn.ru/upravlenie/press-sluzhba/novosti/itogi-realizatsii-natsionalnogo-proekta-turizm-i-gostepriimstvo-v-altayskom-krae-v-2025-godu/>

Все вышеперечисленные аспекты позволяют развивать различные виды туризма в регионе: культурно-познавательный, деловой, круизный, паломнический, активный, экологический, детский, промышленный и другие виды туризма¹⁰⁴.

Активное развитие внутреннего туризма и увеличение турпотока в регионы поставили перед отраслью новые вызовы, требующие оперативного реагирования со стороны государства. Поддержка перспективных направлений (грантовая помощь) помогают стартовать новым проектам, но для их устойчивого роста необходимо четкое правовое поле. В связи с этим логичным продолжением политики стимулирования спроса становится корректировка законодательных норм. Регулятор стремится упорядочить бурно растущий рынок, защитить права потребителей и одновременно снизить административные барьеры для бизнеса.

С 1 марта 2025 года вступил в силу Федеральный закон от 22 июня 2024 г. № 143-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» согласно которого, экскурсоводы или гиды с 1 марта 2025 года обязаны раз в пять лет проходить аттестацию, чтобы попасть в единый реестр. На груди работника должна быть карточка с QR-кодом, по которому можно перейти в реестр, чтобы посмотреть информацию о гиде. Специалист, о котором в едином реестре нет данных, сможет работать экскурсоводом только до 1 марта 2025 года.

Если сотрудника больше двух раз в течение года привлекут к административной ответственности за нарушения по его работе, он не сможет работать экскурсоводом или гидом. Пройти новую аттестацию специалисту будет позволено только через 6 месяцев с даты, когда его лишили аттестации.

С 1 марта 2025 г. осуществляется региональный государственный контроль в сфере туристской индустрии. Включает в себя 4 направления: экскурсоводы, инструкторы-проводники, средства размещения, классифицированные горнолыжные трассы и пляжи (с 1 января 2026 г. распространится на деятельность гостевых домов). Предусмотрена возможность передачи полномочий в подведомственные учреждения¹⁰⁵. Уточнен состав дополнительных услуг турпродукта во внутреннем и въездном туризме.

Принят Федеральный закон от 12 июля 2024 г. № 176-ФЗ «О внесении изменений в Налоговый кодекс Российской Федерации» с 1 января 2025 года введен туристический налог с растущей ставкой по годам: 2025 год – 1 % от стоимости проживания, 2026 год – 2 %, 2027 год – 3 %, 2028 год – 4 %, 2029 год – 5 %. При этом налог не может быть меньше 100 руб. за каждый день проживания.

Налог обязаны платить классифицированные средства размещения, которые включены в электронный реестр (например, это отели, гостиницы, базы отдыха и другие места размещения туристов).

С 1 апреля 2025 года действует новый национальный стандарт ГОСТ Р 71846-2024, «Туризм и сопутствующие услуги. Научно-популярный туризм. Общие требования», разработанный Министерством науки и высшего образования Российской Федерации совместно с Российским государственным университетом туризма и сервиса. Стандарт утвержден в рамках дорожной карты по развитию научно-популярного туризма, определяет требования к организации научно-популярного туризма и сопутствующих услуг, включая терминологию, проектирование услуг, квалификацию исполнителей, требования к потребителям, информационному обеспечению и безопасности. Научно-популярный туризм – форма туризма, в рамках которого путешественники посещают научные объекты: университеты, научно-исследовательские институты, лаборатории, технопарки, обсерватории и т. д. Туристы

¹⁰⁴ <https://docs.cntd.ru/document/571736566>

¹⁰⁵ https://www.economy.gov.ru/material/file/download/205fc4117df6629fd7a9c4f4a2ba4aef/itogi_deyatelnosti_za_2025_god_i_zadachi_na_2026_god.pdf стр. 197

узнают о научных и технологических достижениях России не только слушая экскурсоводов и гидов, но и участвуют в демонстрациях и экспериментах, применяя полученные теоретические знания на практике. В 2024 году экскурсионный поток научно-популярной направленности составил более 2,3 миллиона человек. Всероссийский реестр объектов научно-популярного туризма включает свыше 1,1 тысячи объектов.

С 1 сентября 2025 г. вступили в силу Федеральный закон от 24 июня 2025 г. № 183-ФЗ «О внесении изменений в статьи 3.1 и 3.2 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»¹⁰⁶ законодатель расширил круг лиц, которые могут претендовать на туристские услуги в рамках социального заказа. Ранее нормы касались только школьников. Теперь они распространены на лиц в возрасте до 23 лет, обучающихся не только в общеобразовательных, но и в профессиональных образовательных организациях. Федеральный закон от 23 июля 2025 г. № 238-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» направлен на уточнение финансовой ответственности туроператоров, особенно работающих с выездным туризмом. В закон введено новое понятие – «общая цена туристского продукта в сфере выездного туризма», которая рассчитывается как сумма цен по всем договорам, заключенным туроператором и турагентами по его поручению. Туроператоры по выездному туризму, сформировавшие фонд персональной ответственности в размере не менее 7 % от общей цены турпродукта за предыдущий год, могут быть освобождены от требования иметь финансовое обеспечение (страховку или банковскую гарантию). В реестр туроператоров вносятся дополнительные сведения, в том числе о количестве туристов, выезжающих в сопредельные государства, перечень которых утверждается Правительством Российской Федерации. В этих целях Федеральным законом устанавливается, что под туристским продуктом, предусматривающим выезд туристов в сопредельные государства, понимается туристский продукт, предусматривающий выезд туристов исключительно в сопредельные государства, которые включены в перечень, утверждаемый Правительством Российской Федерации. В этот перечень не могут быть включены иностранные государства, включенные в перечень иностранных государств и территорий, совершающих в отношении Российской Федерации, российских юридических и физических лиц недружественные действия¹⁰⁷.

29 декабря 2025 года принят Федеральный закон «О внесении изменений в статьи 4 и 195 в Федеральный закон «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации» и статьи 15 и 151 Федерального закона «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 29 декабря 2025 г. № 552-ФЗ, согласно которого, на туристических объектах должны создать условия, чтобы путешественники с инвалидностью могли там самостоятельно передвигаться. Кроме того, в проекте указывают, что для инвалидов нужно бесплатно выделять не менее 10 % парковки около туристического места, а также допускать собаку-проводника на объект туриндустрии.

Введен специальный режим для туроператоров, организующих поездки в Республику Белоруссию, Республику Абхазия, Республику Южная Осетия перечень сопредельных государств утвержден распоряжением Правительства Российской Федерации от 10 сентября 2025 г. № 2488-р., по правилам внутреннего рынка (финансовое обеспечение ответственности туроператора 500 тыс. руб. вместо 10–50 млн руб.).

¹⁰⁶ <http://kremlin.ru/acts/bank/52058>

¹⁰⁷ <http://special.kremlin.ru/catalog/keywords/122/events/77537>

Приказом Минтранса России от 2 июля 2025 г. № 200 утверждены Правила туристских железнодорожных перевозок. Правила применяются при осуществлении перевозок пассажиров и багажа в туристском поезде по туристскому железнодорожному маршруту. Они подлежат исполнению перевозчиками, владельцами инфраструктур железнодорожного транспорта общего пользования, пассажирами, физическими и юридическими лицами, в том числе туроператорами. Устанавливаются особенности оформления перевозки пассажиров (групп пассажиров) и багажа в поездах, условия проезда, особенности перевозки пассажиров с использованием электронных проездных билетов, порядок возврата денежных средств за проезд в поездах и пр. Запрещается делать промежуточные остановки в пути следования с продлением срока действия проездного документа при перевозке пассажира в поезде, следующем по туристскому маршруту. Допускается оформление проездных документов для проезда в поездах без заключения договора о реализации туристского продукта.

Таким образом, 2025 год стал периодом активной законодательной работы, заложившей основу для более четкого регулирования туристического рынка на последующие годы.

В 2025 году в территориальные органы Роспотребнадзора поступило 3149 обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере туристских услуг, что больше на 4,7 % по сравнению с аналогичным показателем за 2024 год (3009 обращений).

В общем объеме всех полученных в 2025 году обращений на сферу услуг по вопросам защиты прав потребителей в сфере туристских услуг, доля обращений, поступивших непосредственно от граждан (2599 единиц), составила 82,5 % (в 2024 году – 82,5 %), из которых 223 (8,6 %) устных и 2376 (91,4 %) письменных обращений.

Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере туристских услуг за 10 лет приведена на рис. 2.7.1.

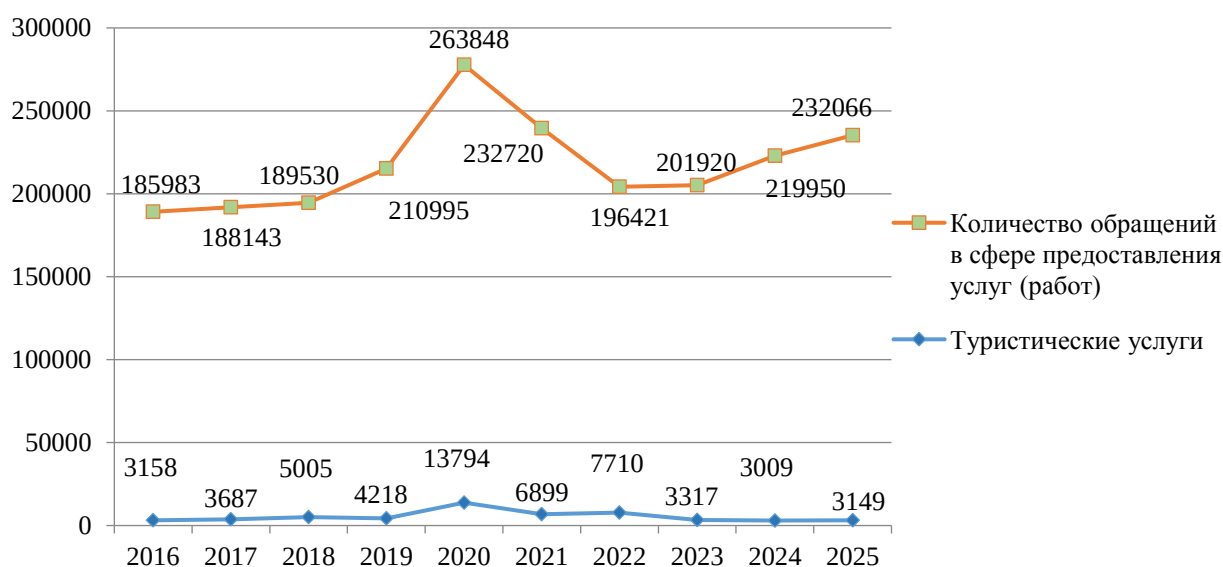


Рис. 2.7.1. Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере туристских услуг за 10 лет

Доля обращений от органов государственной власти и местного самоуправления по вопросам защиты прав потребителей в сфере туристских услуг в 2025 году составила 17,1 % (540 единиц), что больше на 0,3 % по сравнению с 2024 годом (16,8 % или 505 обращений).

За 2025 год рассмотрено 3031 обращение, из которых в 87,8 % случаев заявителям были даны необходимые разъяснения (2662 единицы); 7,3 % направлено на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией (221 единица); 3,3 % стали основанием для проведения контрольных (надзорных) мероприятий (99 обращений); 1 обращение послужило основанием для проведения административного расследования.

По результатам рассмотрения обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере туристских услуг по фактам выявленных нарушений в 2025 году составлено 6 протоколов об административном правонарушении (в 2024 году рассмотрено 2914 обращений, составлен 1 протокол об административном правонарушении); подано 107 исков, заявлений в судебные органы (в 2024 году – 215 исков, заявлений), выдано 216 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований.

Всего в 2025 году в сфере оказания туристских услуг территориальными органами Роспотребнадзора проведено 150 контрольных (надзорных) мероприятий (в 2024 году – 102 ед.), из них:

- 5 (3,3 %) проверок (документарных);
- 8 (5,3 %) инспекционных визитов;
- 63 (42,0 %) выездных обследования (без взаимодействия с контролируемым лицом);
- 74 (49,3 %) мероприятий по наблюдению за соблюдением обязательных требований (без взаимодействия с контролируемым лицом).

Структура КНМ и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере туристских услуг за 2016–2025 гг. представлены в таблице 2.7.2.

Таблица 2.7.2

Структура проверок, контрольных (надзорных) мероприятий и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в сфере туристских услуг по Российской Федерации за 2016–2025 гг.

Годы	Проведено КНМ				Выявлено нарушений	
	всего	в том числе			всего	число выявленных нарушений в расчете на 1 КНМ
		плановых проверок	внеплановых проверок	иных КНМ*		
2016	2187	172	2015	–	3490	1,6
2017	895	373	361	161	1214	1,4
2018	899	8	233	658	1071	1,2
2019	560	0	171	389	512	0,9
2020	326	0	28	298	225	0,7
2021	66	0	35	31	124	1,9
2022	95	0	10	85	100	1,1
2023	124	0	2	122	275	2,2
2024	102	0	1	101	185	1,8
2025	150	0	13	137	296	2

*Иные КНМ – контрольные закупки, выездные обследования, мероприятия по наблюдению за соблюдением обязательных требований, инспекционные визиты, мероприятия по выборочному контролю, мониторинговые закупки, рейдовые осмотры (предусмотрено соответственно нормами закона № 294-ФЗ (до 1 июля 2021 г.) и закона № 248-ФЗ (после 1 июля 2021 г.))

За анализируемый десятилетний период наблюдаются разнонаправленные тенденции в сфере контроля за соблюдением законодательства в области туристских услуг. Наибольшая активность контрольно-надзорной деятельности зафиксирована в 2016 году (2187 контрольных мероприятий), после чего последовало устойчивое снижение до минимальных значений в 2021 году (66 мероприятий). С 2022 года отмечается постепенное восстановление контрольной активности. В 2025 году выявлено 296 нарушений, что является максимальным значением с 2019 года (512 нарушений) и значительно превышает показатели 2020–2024 гг. Рост выявляемости нарушений в 2025 году на 60 % по сравнению со средним значением 2020–2024 гг. (182 нарушения) свидетельствует не об ухудшении ситуации, а о повышении эффективности контрольных мероприятий при одновременном снижении их количества относительно пиковых значений прошлых лет. Показатель «число выявленных нарушений в расчете на одно контрольное мероприятие» является ключевым индикатором эффективности надзора. В 2025 году данный показатель составил 2,0 нарушения на одно мероприятие – это второй по величине результат за весь период после 2023 года (2,2) и один из самых высоких наряду с 2016 годом (1,6) с учетом кратного снижения количества самих мероприятий.

С учетом комплексного анализа 2025 год может быть охарактеризован как один из наиболее благоприятных. После кризисного периода 2020–2022 годов: рост контрольной активности на 47 % к 2024 году при одновременном повышении эффективности выявления нарушений.

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в сфере туристских услуг по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2016–2025 гг. представлена в таблице 2.7.3.

Таблица 2.7.3

Динамика структуры выявляемых нарушений при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере туристских услуг по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2016–2025 гг.

Структура выявляемых нарушений по нормам Закона «О защите прав потребителей»	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Выявлено нарушений, всего	3490	1214	1071	512	225	124	100	275	185	296
из них:										
Закона «О защите прав потребителей»,	2210	760	602	289	155	70	64	174	116	180
в т. ч. по статьям:										
Статья 4 (качество товара, работы, услуги)	57	47	43	16	15	8	3	8	15	11
Статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	5	6	1	2	2	0	0	0	0	0
Статья 7 (безопасность товара, работы, услуги)	24	12	4	2	0	0	3	2	2	1
Статьи 8–10, 12 (информация о товаре, работе, услуге и лицах, их предоставляющих)	1362	370	378	173	90	41	31	110	40	115
Статья 11 (режим работы продавца, исполнителя)	39	9	1	1	3	0	0	4	0	0

Продолжение табл. 2.7.3

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	438	182	121	66	37	13	16	25	29	19
Другие статьи Закона «О защите прав потребителей»	285	134	54	29	8	8	11	25	30	34

По результатам проведенных контрольных (надзорных) мероприятий в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по фактам выявленных нарушений обязательных требований должностными лицами Роспотребнадзора в 2025 году составлено 20 протоколов об административном правонарушении (в 2024 году – 5 протоколов).

В 2025 году вынесено 9 постановлений по делам об административных правонарушениях (в 2024 году – 7 постановлений), из них 2 (22,2 %) о привлечении к административной ответственности в виде предупреждения и 7 (77,8 %) – в виде административного штрафа на общую сумму 47,0 тыс. руб. (в 2024 году – 64,7 тыс. руб.).

Средняя сумма административного штрафа уменьшилась в 1,9 раза и составила 6,7 тыс. руб. (в 2024 году – 12,9 тыс. руб.).

На рассмотрение в судебные органы в 2025 году направлено 11 дел об административных правонарушениях (в 2024 году – 2 дела).

В декабре 2024 года в Керченском проливе произошла техногенная авария, повлекшая загрязнение прибрежной акватории и выбросы мазута на береговую линию города-курорта Анапа. С начала 2025 года **Управлением Роспотребнадзора по Краснодарскому краю** была оперативно организована работа по защите прав потребителей в условиях возникшей чрезвычайной ситуации. Поступило 939 обращений граждан о возврате денежных средств за отмену бронирования средств размещения. Все обращения рассмотрены в установленные сроки и в полном соответствии с компетенцией службы. По каждому обращению заявителям оказана квалифицированная правовая помощь: разъяснены положения законодательства, подготовлены проекты досудебных претензий и исковых заявлений. Благодаря активной разъяснительной работе в 654 случаях денежные средства возвращены потребителям в досудебном порядке. Результатом такой скоординированной работы стало добровольное урегулирование хозяйствующими субъектами более 5500 заявлений потребителей на сумму свыше 600 млн руб. Возвраты денежных средств осуществляются на постоянной основе, с соблюдением правил тарифов и утвержденной очередности, что подтверждает высокий уровень социальной ответственности бизнеса и эффективность государственного контроля в курортной сфере.

Специалистами Управления по Краснодарскому краю даны заключения по 5 судебным делам, что способствовало присуждению в пользу потребителей 198,7 тыс. руб., включая компенсацию морального вреда. С руководителями санаторно-курортного комплекса на протяжении 2025 года проводились совещания, семинары и консультации, направленные на урегулирование споров в добровольном порядке.

В 2025 году, как и в 2024 году, полномочия по возбуждению административных производств в рамках применения положений статьи 28.7 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях в отношении субъектов сферы туристских услуг должностными лицами территориальных органов Роспотребнадзора не применялись. Приоритет профилактических мероприятий в 2025 году выразился в преобладающем количественном соотношении числа проведенных профилактических мероприятий (3706) субъектов, осуществляющих деятельность в сфере туристских

услуг, к количеству проведенных контрольных (надзорных) мероприятий (150). В прошлом году указанное соотношение составляло 3681 профилактических мероприятий к 102 проведенных КНМ. Структура профилактических мероприятий, контрольных (надзорных) мероприятий при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере туристских услуг за 2025 год (в сравнении с 2024 годом) представлена в табл. 2.7.4.

В 2025 году общее количество профилактических мероприятий составило 3706, что превышает показатель 2024 года (3681) и демонстрирует восстановление роста после предыдущего снижения. Наиболее значимым достижением стало увеличение числа объявленных предостережений до 289, что на 83 % больше, чем в 2024 году (158), и является максимальным значением за весь анализируемый период. Также отмечен рост консультирования до 1805 мероприятий (+19,9 % к уровню 2024 года), что способствует повышению правовой грамотности хозяйствующих субъектов. Количество контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия с контролируемым лицом достигло 137, что на 35,6 % выше показателя 2024 года (101) и представляет собой максимальное значение за пять лет. При этом мероприятия с взаимодействием остаются на минимальном уровне (13), что свидетельствует о последовательном снижении административной нагрузки на бизнес. Указанные изменения позволяют характеризовать 2025 год как период качественного развития профилактической деятельности при сохранении современной риск-ориентированной модели контроля.

Таблица 2.7.4

Структура профилактических мероприятий, контрольных (надзорных) мероприятий при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере туристских услуг

Число проведенных профилактических мероприятий, в т. ч.						Число КНМ (с взаимодействием)	Число КНМ (без взаимодействия)
Всего в т. ч.	информирование	предостережение	консультирование	профилактический визит	самообследование		
2025							
3706	1489	289	1805	96	27	13	137
2024							
3681	1606	158	1505	366	46	1	101
2023							
4066	1691	248	1818	260	49	2	122
2022							
3573	1159	196	1874	342	2	12	83
2021							
1495	608	152	712	–	–	36	30

В 2025 году число проведенных профилактических мероприятий в Российской Федерации позволило обеспечить профилактическую работу в отношении 1917 контролируемых лиц. Наибольшая интенсивность профилактической деятельности отмечена в субъектах, где количество мероприятий многократно превышает число контролируемых лиц: в Мурманской области (48 мероприятий при 2 контролируемых лицах), Ставропольском крае (199 мероприятий при 10 лицах) и Свердловской области (185 мероприятий при 23 лицах). В 41 субъекте Российской Федерации зафиксировано превышение числа профилактических мероприятий над количеством контролируемых

лиц, что свидетельствует о системном подходе к профилактике нарушений. Преобладающими формами профилактической работы стали консультирование (48,7 % от общего числа мероприятий) и информирование (40,2 %). В ряде территорий активно применялись профилактические визиты (Брянская область – 81,8 %, Ивановская область – 83,3 %) и объявление предостережений (Архангельская область – 80,0 %, Иркутская область – 83,3 %). Липецкая область продемонстрировала практически полный охват контролируемых лиц информированием (98,7 %). Высокие показатели также зафиксированы в г. Санкт-Петербурге (488 мероприятий при 199 контролируемых лицах) и Московской области (183 мероприятия при 50 лицах). Указанные данные подтверждают эффективность перехода к риск-ориентированной модели контроля с акцентом на предупреждение нарушений.

Помимо контрольно-надзорной деятельности, большое внимание уделяется устному консультированию и правовой помощи гражданам. Так, по информации, представленной **Управлением Роспотребнадзора по Вологодской области**, в адрес Великоустюгского территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Вологодской области (далее – территориальный отдел) обратился гражданин, который приобрел тур в Республику Беларусь. В связи с невозможностью совершения поездки (обострение хронического заболевания) он был вынужден отказаться от путешествия, о чем заблаговременно сообщил туристическому агентству. Однако денежные средства не были возвращены. Специалистами территориального отдела была составлена досудебная претензия. В ходе урегулирования спора в досудебном порядке потребителю возвращены денежные средства за нереализованный тур в полном объеме – 134,9 тыс. руб. В соответствии с п. 1 ст. 451 Гражданского кодекса Российской Федерации существенное изменение обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении договора, является основанием для его изменения или расторжения, если иное не предусмотрено договором или не вытекает из его существа. Изменение обстоятельств признается существенным, когда они изменились настолько, что, если бы стороны могли это разумно предвидеть, договор вообще не был бы ими заключен или был бы заключен на значительно отличающихся условиях.

В целях обеспечения защиты соответствующих прав граждан, пострадавших от недобросовестных туроператоров, турагентств территориальные органы Роспотребнадзора в 2025 году реализовали в данной сфере свои полномочия, связанные с обращением в суд в целях защиты прав потребителей (неопределенного круга потребителей, конкретных потребителей, группы потребителей), а также с участием в их судебной защите в качестве государственного органа, дающего заключение по делу. Так, общее количество заключений по делу в сфере туристских услуг в 2025 году составило 339 (в 2024 году – 295 заключений). Число данных заключений увеличилось на 14,9 % в сравнении с аналогичным периодом 2024 г. Доля удовлетворенных исковых требований (249) от рассмотренных (270) остается стабильно высоким 92,2 % (в 2024 г. 90,4 %) с присуждением гражданам денежных средств в размере 39 388 тыс. руб., в том числе компенсации морального вреда – 2259,1 тыс. руб. Средний размер присужденной судом компенсации морального вреда составил 9,4 тыс. руб.

В суд в целях защиты прав потребителей было подано 144 исковых заявлений (показатель 2024 г. – 239), из них 139 исковых заявлений в защиту конкретных потребителей (в 2024 году – 229); 4 исковых заявления в защиту неопределенного круга потребителей (в 2024 году – 4), 1 исковое заявление в защиту группы потребителей (2024 году – 6). Рассмотрено судами 120 исковых заявлений, из них удовлетворено 117 (97,5 %). Присуждено в пользу граждан 18 367,7 тыс. руб. из них компенсация морального вреда составила 848 тыс. руб. Средний размер присужденной судом компенсации морального вреда составил 7,2 тыс. руб.

Примеры судебной практики.

1. Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области дано заключение по гражданскому делу по иску к ООО «А» о взыскании денежных средств за тур в размере 97,9 тыс. руб., неустойки в размере 2,9 тыс. руб., компенсации морального вреда в размере 30 тыс. руб., расходов по оплате услуг представителя в размере 55 тыс. руб. 22 ноября 2024 г. между гражданином и ООО «А» был заключен договор о реализации туристского продукта, по условиям которого ответчик обязался оказать услугу – отдых в отеле F.M 4* в период с 15 июня 2025 г. по 23 июня 2025 г. на 3 человек. Истцом произведена полная оплата в размере 97,9 тыс. руб.

В соответствии с распоряжением Губернатора Краснодарского края от 25 декабря 2024 г. № 325-р введен режим функционирования «Чрезвычайная ситуация» для органов управления и сил территориальной подсистемы единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций Краснодарского края с 25 декабря 2024 г. Истец обратилась к ответчику с требованием отменить бронь и вернуть денежные средства за тур, однако денежные средства возвращены не были. 4 апреля 2025 г. ответчику направлена претензия, которая осталась без удовлетворения. В ходе судебного разбирательства денежные средства за тур в размере 97,9 тыс. руб. ответчиком истцу были возвращены. Решением Дзержинского районного суда г. Нижний Тагил от 22 сентября 2025 г. (дело № 2-1075/2025) исковые требования удовлетворены частично. В пользу истца с ООО «А» взысканы: компенсация морального вреда в размере 5 тыс. руб., штраф в размере 35 тыс. руб. (с учетом положений ст. 333 ГК РФ), расходы по оплате услуг представителя в размере 20 тыс. руб. Во взыскании неустойки, рассчитанной в соответствии с требованиями п. 5 ст. 28 Закона о защите прав потребителей, отказано, так как положения данной нормы применимы только при нарушении сроков оказания услуги или при обнаружении недостатков оказанной услуги.

2. Управление Роспотребнадзора по Брянской области обратилось с исковым заявлением в суд в интересах несовершеннолетнего ребенка с требованием о взыскании компенсации морального вреда в связи с оказанием услуг не надлежащего качества. Согласно искового заявления, несовершеннолетняя 2008 г.р как победитель конкурса «Юный правоведа», организованного Генеральной Прокуратурой Российской Федерации, была награждена путевкой на 13 смену 2023 года в ФГБОУ «Международный детский лагерь А» с 13 ноября 2023 г. по 3 декабря 2023 г. После начала оказания услуги 22 ноября 2023 г. несовершеннолетняя обратилась с жалобами на повышение температуры до 38,1 градусов, жидкий стул. После жалоб, ребенка госпитализировали в инфекционный стационар и выставлен диагноз – острая кишечная инфекция неуточненной этиологии, средней степени тяжести, острый энтерит. По информации Межрегионального управления Роспотребнадзора по республике Крым и г. Севастополю количество заболевших в период с 22 ноября 2023 г. по 29 ноября 2023 г. в ФГБОУ «Международный детский центр «А» составило 75 человек. В ходе эпидемиологического расследования **Межрегиональным управлением Роспотребнадзора по Республике Крым и городу федерального значения Севастополю** установлено, что у 42 детей обнаружена РНК Norovirus G2, у 1 – РНК Rotavirus gr A., у 1 – ДНК Adenovirus, у 2 – РНК Norovirus G2, ДНК Adenovirus, у 2 – РНК Norovirus G2, РНК Rotavirus, у 27 обследованных детей результаты вирусологических исследований отрицательные. Контактные 58 чел. – у 6 вожатых обнаружена РНК Norovirus, у 2 сотрудников пищеблока ЗАО «Комбинат дошкольного питания» обнаружена РНК Norovirus G2. Бактериологическим методом обследовано 75 заболевших детей, в 15 образцах обнаружена *K. Pneumonia*, в 5 пробах – *E. aerogenes*, в 11 пробах – *C. freundii*, в 4 образцах *K. Oxytokca*, в 1 – *E. coli*. У 2 сотрудников ЗАО «Комбинат дошкольного питания» обнаружен *St aureus* в 4–10.

Постановлением № 42 от 20 декабря 2023 г. заместителя руководителя Межрегионального **Управления Роспотребнадзора по Республике Крым и городу федерального значения Севастополю** заведующая Медико-санитарной ФГБОУ «Международный детский центр «А» привлечена к административной ответственности, за совершение правонарушения предусмотренного ч. 1 ст. 6.3 КоАП РФ в виде административного штрафа 1 тыс. руб. за необеспечение контроля за изоляцией детей с ОКИ.

Постановлением № 1 от 17 января 2024 г. заместителя руководителя Межрегионального управления Роспотребнадзора по Республике Крым и городу федерального значения Севастополю ЗАО «К» привлечен к административной ответственности, предусмотренной ст. 6.6 КоАП РФ в виде штрафа 30 тыс. руб. за нарушение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания населения в специально оборудованных местах (столовых, ресторанах, кафе, барах и других местах), в том числе при приготовлении пищи и напитков, их хранении и реализации населению.

Решением Советского районного суда г. Брянск от 6 марта 2025 г. требования Управления Роспотребнадзора по Брянской области удовлетворены частично, с ФГБОУ «Международный детский центра А» в пользу несовершеннолетней присуждена компенсация морального вреда в размере 100 тыс. руб. (дело № 2-1727/2025). Ответчик, не согласившись с судебным актом, обратился с апелляционной жалобой. Апелляционным определением Брянского областного суда от 19 августа 2025 г. ответчику отказано в удовлетворении требования, дополнительно судом вынесено определение о взыскании в пользу несовершеннолетней штрафа, предусмотренного положениями п. 6 ст. 13 Закона. Ответчиком подана кассационная жалоба о несогласии с вынесенными судебными актами. Определением первого кассационного суда общей юрисдикции в удовлетворении требования отказано.

3. Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области дано заключение по гражданскому к ИП Л.В.А. о восстановлении нарушенных прав потребителя. Истец ссылаясь на то, что ответчиком ему не была оказана услуга по организации программы путешествия. 29 марта 2025 г., потребитель перечислил на счет ИП Л.В.А. денежную сумму в размере 213,1 тыс. руб. в счет оплаты услуги «Организация программы путешествия». Потребителем было получено Информационное письмо с указанием того, что семейным клубом «Сг» (ИП Л.В.А.) получено 213,1 тыс. руб. и забронировано размещение для 2 взрослых и 2 детей в отеле сети «R». Однако Ответчиком не были представлены доказательства бронирования вышеуказанного отеля, не указана и не предоставлена полная информация об услуге, страна и город места нахождения отеля, даты пребывания, условия пребывания, размещения, трансфера и т. д. В связи с этим потребитель принял решение отказаться от договора и потребовал вернуть уплаченную денежную сумму, возместить убытки. Однако претензия была оставлена без ответа. На сайте «Федресурс» была размещена информация о намерении должника обратиться в суд с заявлением о банкротстве. Истец, с учетом уточненного искового заявления просил взыскать с ответчика неустойку за нарушение сроков возврата денежных средств в установленные законом сроки в размере 25,5 тыс. руб. с перерасчетом на день вынесения решения суда; убытки, связанные с составлением претензии в размере 3 тыс. руб.; судебные расходы в размере 6 тыс. руб.; расходы по оплате государственной пошлины в размере 10 тыс. руб., а также штраф на основании п. 6 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей». Заочным решением Асбестовского городского суда Свердловской области от 11 сентября 2025 г. (дело № 2-1154/2025) с ИП Л.В.А. в пользу истца взысканы: неустойка за нарушение сроков возврата денежных средств в размере 159,8 тыс. руб., компенсация морального вреда в размере 5 тыс. руб.,

штраф в размере 189 тыс. руб., судебные расходы в размере 9 тыс. руб., а всего 362,8 тыс. руб.

4. Управление Роспотребнадзора по Челябинской области в интересах неопределенного круга потребителей обратилось в суд с иском о признании информации, распространяемой в сети Интернет и касающейся реализации туристического продукта, запрещенной к распространению на территории Российской Федерации. Основанием для предъявления иска послужило выявление в ходе рассмотрения обращения, поступившего в Управление Роспотребнадзора по Челябинской области, интернет-сайта, содержащего данные о продаже туристического продукта, распространяемые посредством сети. При анализе информации было установлено, что на сайте отсутствуют сведения, позволяющие идентифицировать исполнителя: наименование, организационно-правовая форма, сведения о государственной регистрации, место нахождения (юридический адрес). Согласно данным из единых государственных реестров юридических лиц и индивидуальных предпринимателей Федеральной налоговой службы России, субъект с наименованием «Туристический клуб путешествий...» в реестрах отсутствует, в едином федеральном реестре туроператоров также нет данных по данному лицу. Тем самым данная деятельность осуществлялась в нарушение требований Закона РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-I «О защите прав потребителей» и Федерального закона от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». При рассмотрении дела Советским районным судом города Челябинска установлено, что наличие в свободном доступе на Интернет-ресурсе материалов нарушает права неопределенного круга потребителей информационных услуг. Поскольку распространение указанной информации противоречит целям и задачам действующего законодательства, подрывает нравственность населения, в том числе несовершеннолетних лиц, то вышеуказанная информация должна быть запрещена к распространению на территории Российской Федерации, доступ к сайту, где размещены вышеуказанные информационные материалы, в соответствии с законодательством Российской Федерации должен быть закрыт. В целях ограничения доступа к сайтам в сети Интернет, содержащим информацию, распространение которой в Российской Федерации запрещено, предусмотрено создание Единого реестра доменных имен, указателей страниц сайтов в сети Интернет и сетевых адресов (далее – Реестр), ведение которого постановлением Правительства Российской Федерации от 26 октября 2012 г. № 1101 возложено на Федеральную службу по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций Российской Федерации. Судебный акт вступил в законную силу (дело а-2-3731/2025 Советский районный суд г. Челябинска).

5. Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области дано заключение по гражданскому делу по иску к ООО «Т.Т.» о компенсации морального вреда. Истец обратилась в ООО «Т.Т.» за помощью в оформлении двух путевок в Египет. 12 апреля 2024 г. ею были оплачены услуги туроператора в размере 140 тыс. руб. Однако договора заключено не было, квитанции не выдавались. 13 апреля 2024 г. истец оплатила оставшуюся сумму за путевки, квитанция выдана не была. После оплаты были вручены ваучеры и билеты. В Египте вместо согласованного отеля «DCBA5*» их разместили в отеле «О», который оказался менее комфортабельным, чем отель «A5*». Так, отель «О» размещен дальше от моря, чем «A5», ремонт в отеле не свежий. Приехав в другой отель, выяснилось, что в списках гостей и забронированных номеров их имена отсутствовали. При сканировании QR-кода выяснилось, что ваучеры выданы на других лиц. После чего истец связалась с туроператором и попросила предоставить необходимую информацию, на что ей было отказано. Кроме того, выданные туроператором документы были без подписей и печатей. Отдых был испорчен по вине туроператора, поскольку услуга была оказана некачественно, в связи с чем отпуск и отдых был отменен. На претензию о

компенсации морального вреда, направленную в адрес ответчика ответ не был получен. Просила взыскать с ответчика в счет компенсации морального вреда 500 тыс. руб. и штраф за несоблюдение в добровольном порядке требований потребителя. Судом установлено, что 12 апреля 2024 г. между истцом и ООО «Т.Т.» были заключены договорные отношения по оказанию туристических услуг, приобретен туристический продукт по направлению Египет (Шарм аль Шейх) в период с 10 августа 2024 г. по 20 августа 2024 г. Заочным решением Богдановичского городского суда Свердловской области от 15 апреля 2025 г. (дело № 2-208/2025) в пользу истца взыскано: 50 тыс. руб. в счет компенсации морального вреда, 25 тыс. руб. – штраф за неисполнение требований потребителя в добровольном порядке.

6. Свердловским районным судом г. Красноярска рассмотрено заявление потребителя в отношении ООО «К». Во время отдыха у истца из бунгало (места размещения) был похищен сейф, в котором находились денежные средства в размере 2 тыс. долларов США, что на момент подачи иска составляло 214,1 тыс. руб., заграничные паспорта. Указанные события были зафиксированы правоохранительными органами острова Пхукет, Королевства Таиланд. В досудебном порядке требования потребителя не были удовлетворены туроператором, что явилось поводом подачи иска в суд. **Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю** привлечено судом к участию в деле для дачи заключения в целях защиты прав потребителя. Решением Свердловского районного суда г. Красноярска от 26 ноября 2025 г. исковые требования потребителя удовлетворены частично, взыскано 225 тыс. руб. (дело № 2-1768/2025). Апелляционным решением Красноярского краевого суда от 11 марта 2026 г. указанное решение оставлено в силе (дело № 33-2032/2026).

7. Советским районным судом г. Красноярска рассмотрено заявление потребителя в отношении ООО «Р.Т.». Из существа дела следует, потребитель приобрел у ответчика тур на троих человек в Королевство Таиланд, Паттайя. Перед поездкой у потребителя заболел несовершеннолетний ребенок, что было подтверждено медицинскими документами. Потребитель, обратившись к ответчику (туроператору) за возвратом денежных средств, в связи с невозможностью совершения поездки, получил отказ. Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю привлечено судом к участию в деле для дачи заключения в целях защиты прав потребителя. Решением Советского районного суда г. Красноярска от 3 декабря 2025 г. исковые требования потребителя удовлетворены частично, взыскано 218,4 тыс. руб. (дело № 2-8678/2025).

Гостиничные услуги

Актуальность гостиничных услуг сегодня определяется ростом туристической мобильности населения и переходом отрасли на новые стандарты качества. Современный потребитель ищет персонализированный подход и безопасность, что заставляет бизнес постоянно совершенствовать сервис. Кроме того, гостиничная инфраструктура играет важную роль в формировании имиджа территории и привлечении инвестиций. В связи с этим исследование и развитие данной сферы является приоритетной задачей для устойчивого экономического роста.

Гостиничная сфера демонстрирует впечатляющую динамику роста, подтверждая статус одной из самых перспективных отраслей экономики. Это устойчивый результат системной работы, проводимой при поддержке национального проекта «Туризм и индустрия гостеприимства», а с 2025 г. обновленное название «Туризм и гостеприимство». С его участием по всей стране открывают отели и модульные гостиницы, модернизируют и разрабатывают туристические маршруты, проводят масштабные фестивали и праздники, готовят кадры для отрасли, создают инфраструктуру, соответствующую всем требованиям современных путешественников.

Туристы получают качественный сервис и новые впечатления, а бизнес – всестороннюю помощь государства¹⁰⁸.

Введены в эксплуатацию 34 гостиницы, их общий фонд – около 7,2 тыс. номеров, также реализованы проекты по расширению курорта «Солнечная долина» в Челябинской области и строительству развлекательного акватормального комплекса с летней террасой в Казани, рассчитанные на 1,5 млн посетителей в год.

Еще одно важное направление – программа субсидирования строительства модульных гостиниц. Средства на создание в 2025–2027 годах более 10 тыс. доступных и комфортных средств размещения получили 55 регионов. На эти цели направят 15 млрд руб. из них 4 млрд руб. – в 2025 году, по 5,5 млрд руб. ежегодно – в 2026–2027 годах.

При поддержке национального проекта возводится не только номерной фонд и точки притяжения, но и туристическая инфраструктура в регионах. Например, строятся бассейны в гостиничных комплексах и санаториях, закупается различное туристическое оборудование (сап-борды, лодки для станций проката), создаются кемпинги и автокемпинги, проводятся музыкальные, спортивные и гастрономические фестивали, благоустраиваются исторические центры городов. В рамках реализации единой субсидии в 2025–2027 годах 84 субъекта в 2025–2027 годах получают 27 млрд руб., по 9 млрд – ежегодно¹⁰⁹.

С 1 января 2025 года в России действует новая система классификации гостиниц и других коллективных средств размещения: баз отдыха, кемпингов, санаториев. Все они должны быть включены в единый реестр Росаккредитации, иначе их деятельность считается незаконной.

С этой же даты начался эксперимент по легализации деятельности гостевых домов. В нем участвуют 17 субъектов Российской Федерации, где традиционно сосредоточено наибольшее количество объектов такого типа жилья, а также федеральная территория «Сириус». Они также обязаны пройти классификацию с включением в реестр. Тем, кто не выполнил требование, с 1 января 2026 года запрещается оказывать услуги гостевых домов и размещать рекламу. А с 1 сентября 2026 года к числу участников присоединятся Республика Адыгея, Республика Бурятия, Астраханская и Нижегородская области.

Актуальность изменений в законодательстве о гостиничных услугах обусловлена кардинальным реформированием правил работы всей отрасли принят Постановлением Правительства Российской Федерации от 27 ноября 2025 г. № 1912 «Правила предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации» новые правила вводят принципиально иные условия бронирования и возврата средств, отменяя устаревшее понятие «негарантированного бронирования» и обязывая средства размещения возвращать 100 % предоплаты при отказе от номера до дня заезда. Ключевым нововведением становится обязательное включение всех средств размещения в единый федеральный реестр классифицированных объектов, что направлено на «обеление» рынка и защиту потребителей от недобросовестных отельеров, самостоятельно присваивающих «звездные категории». Дополнительную актуальность реформе придает цифровизация гостиничных услуг: запускается возможность заселения по водительским правам или через портал «Госуслуги», а также расширение правового эксперимента по регулированию гостевых домов, что вовлекает в правовое поле новые сегменты туристического бизнеса, которые унифицируют требования для всех средств размещения и вводят прозрачные условия бронирования и возврата средств.

¹⁰⁸ <https://национальныепроекты.пф/news/otdykhay-s-komfortom-itogi-natsproekta-turizm-i-gostepriimstvo-v-2025-godu/>

¹⁰⁹ <https://национальныепроекты.пф/news/otdykhay-s-komfortom-itogi-natsproekta-turizm-i-gostepriimstvo-v-2025-godu/>

Постановлением Правительства Российской Федерации от 27 октября 2025 г. № 1668 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» допускается возможность заселения лиц в гостиницы, санатории, дома отдыха, пансионаты и иные подобные учреждения на основании загранпаспорта гражданина Российской Федерации вне зависимости от места постоянного проживания гражданина. В период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время для заселения в гостиницы разрешается использовать документ, удостоверяющий личность военнослужащего Российской Федерации. Кроме того, предусматривается, что с 1 января 2026 года в случае отсутствия любых документов, удостоверяющих личность, либо отсутствия возможности идентификации гражданина посредством единой системы идентификации и аутентификации в целях его постановки на регистрационный учет регистрация гражданина по месту пребывания может осуществляться на основании данных предъявляемого им водительского удостоверения¹¹⁰.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 3 сентября 2025 г. № 1362 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 14 апреля 2017 г. № 447» скорректированы требования к безопасности гостиниц. Предусмотрена альтернативная возможность подключения гостиниц всех категорий к системе вызова экстренных и оперативных служб – 112 либо Росгвардии. Упрощены требования по установке тревожной кнопки в гостиницах 4-й категории опасности¹¹¹.

В 2025 г. в территориальные органы Роспотребнадзора поступило 4233 обращения по вопросам защиты прав потребителей в сфере оказания гостиничных услуг, что на 25,9 % больше, чем в 2024 г. (3361 обращение).

В общем объеме всех полученных в 2025 году обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере оказания гостиничных услуг доля обращений, поступивших непосредственно от граждан (3664) составила 86,6 % (в 2024 г. – 83,6 %), из которых 171 (4,7 %) устных и 3493 (95,3 %) письменных обращения.

Число обращений в сфере оказания гостиничных услуг от органов государственной власти и местного самоуправления составило в 2025 г. 561 (13,3 %), что в процентном соотношении на 2,8 % меньше по сравнению с 2024 г. (16,1 % или 542 единицы).

Основными причинами обращений в территориальные органы Роспотребнадзора по вопросам предоставления гостиничных услуг являются:

1. Нарушения при заключении договора и оплате:
 - незаконное удержание внесенных средств при отказе от бронирования, (гость предупредил об отмене заблаговременно);
 - отсутствие контрольно-кассовой техники (невыдача кассового чека или выдача чека на меньшую сумму);
 - навязывание дополнительных платных услуг.
2. Нарушение прав потребителя на информацию об услуге:
 - отсутствие информации об исполнителе: в отеле отсутствует информационный стенд с наименованием организации, ИНН, правилами проживания;
 - введение в заблуждение относительно звездности: отель указывает «4 звезды», но по факту не соответствует минимальным требованиям этой категории.
3. Несоответствие качества и условий предоставления услуги (санитарно-эпидемиологическое благополучие):
 - несоответствие номера заявленной категории: предоставление номера меньшей площади, с худшим ремонтом или видом из окна, несоответствие количеству спальных мест;

¹¹⁰ <https://www.consultant.ru/law/hotdocs/91312.html>

¹¹¹ https://www.economy.gov.ru/material/file/download/205fc4117df6629fd7a9c4f4a2ba4aef/itogi_deyatelnosti_za_2025_god_i_zadachi_na_2026_god.pdf стр-200

- неработающее оборудование: поломки кондиционера, сантехники, телевизора, душа, и отказ администрации устранить неполадки или переселить гостя в другой номер, антисанитария: грязное белье, плесень в ванной, затхлый запах;

- нарушение санитарных норм: некачественная вода, несвежие продукты в ресторане отеля, плохая вентиляция;

- отсутствие сертификатов: на реализуемую в отеле продукцию (косметику, сувениры, еду) должны быть документы;

- неисполнение заявленных услуг: не работает Wi-Fi, отсутствие парковки.

За 2025 г. рассмотрено 4156 обращений в сфере оказания гостиничных услуг, из которых в 83,5 % случаев заявителям даны необходимые разъяснения (3472 обращения); 13 % направлено на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией (541 обращение); 3 % стали основанием для проведения контрольных (надзорных) мероприятий (128 обращений).

По результатам рассмотрения обращений в сфере оказания гостиничных услуг, по фактам выявленных нарушений в 2025 году составлено 8 протоколов об административных правонарушениях (в 2024 г. рассмотрено 3260 обращений, составлено 5 протоколов); подано 24 иска (заявления) в судебные органы в порядке, определенном подпунктом 7 пункта 4 статьи 40 и статьей 46 Закона «О защите прав потребителей» (в 2024 г. – 20 исков); материалы для решения вопроса о возбуждении уголовных дел в правоохранительные органы не направлялись (в 2024 г. не направлялись).

Всего в 2025 году в сфере оказания гостиничных услуг территориальными органами Роспотребнадзора проведено 232 контрольных (надзорных) мероприятия (в 2024 году – 421 ед.), из них:

- 24 (10,3 %) проверки, из них:
 - 22 (91,7 %) документарные проверки;
 - 2 (8,3 %) выездные проверки;
 - 5 (2,2 %) инспекционных визитов;
 - 115 (49,6 %) выездных обследований (без взаимодействия с контролируемым лицом);
 - 88 (37,9 %) мероприятий по наблюдению за соблюдением обязательных требований (без взаимодействия с контролируемым лицом).

В 2025 году общее количество выявленных нарушений составило 564, что является наименьшим показателем за последние три года и на 23 % ниже уровня 2023 года (473 нарушения), однако наблюдается небольшой рост по сравнению с 2024 годом (541 нарушение). Количество нарушений, квалифицированных непосредственно по Закону «О защите прав потребителей», сократилось до 306, что на 5,5 % меньше, чем в 2024 году (324 нарушения), и демонстрирует устойчивую тенденцию к снижению после пиковых значений 2017–2018 годов. Нарушения информационного характера (статьи 8–10, 12) снизились до 157, что является минимальным значением с 2020 года и на 34 % меньше показателя 2024 года (239 нарушений). Нарушения требований к качеству (статья 4) составили 39, что на 30 % меньше, чем в 2024 году (28 нарушений – здесь возможна опечатка в исходных данных, но тенденция положительная). Нарушения, связанные с безопасностью услуг (статья 7), остаются на минимальном уровне (3 нарушения) на протяжении 2022–2025 годов, что свидетельствует о высоком уровне соблюдения требований безопасности в гостиничной сфере. Нарушения по статье 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей) увеличились до 83, что требует дополнительного анализа, однако их доля в общем объеме нарушений по Закону (27 %) остается умеренной. Положительной тенденцией является также отсутствие нарушений статьи 11 (режим работы) в 2025 году, что указывает на соблюдение исполнителями установленного графика работы. По сравнению с 2018 годом (6333 нарушения) общее количество нарушений сократилось более чем в 11 раз,

что подтверждает эффективность принятых мер профилактического и контрольно-надзорного характера. Таким образом, 2025 год характеризуется стабилизацией ситуации в сфере соблюдения законодательства о защите прав потребителей при оказании гостиничных услуг с сохранением позитивных долгосрочных тенденций.

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в сфере оказания гостиничных услуг за 2016–2025 гг. представлена в табл. 2.7.5.

Таблица 2.7.5

Динамика структуры выявляемых нарушений в сфере оказания гостиничных услуг при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2016–2025 гг.

Структура выявляемых нарушений по нормам Закона «О защите прав потребителей»	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Выявлено нарушений, всего	1414	2702	6333	824	166	444	124	473	541	564
из них:										
Закона «О защите прав потребителей»	771	1656	3569	468	96	170	62	314	324	306
в т. ч. по статьям:										
Статья 4 (качество товара, работы, услуги)	95	69	119	34	25	4	0	60	28	39
Статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	5	8	14	1	2	1	0	1	1	1
Статья 7 (безопасность товара, работы, услуги)	14	11	344	38	1	0	1	1	3	3
Статьи 8–10, 12 (информация о товаре, работе, услуге и лицах, их предоставляющих)	494	1 089	2 221	315	52	132	53	203	239	157
Статья 11 (режим работы продавца, исполнителя)	13	26	47	4	0	1	0	3	0	0
Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	47	254	243	29	1	11	2	36	42	83
Другие статьи Закона «О защите прав потребителей»	103	199	581	47	15	21	6	10	13	23

Структура выявляемых нарушений по статьям Закона РФ «О защите прав потребителей» в 2025 году представлена на рис. 2.7.2.



Рис. 2.7.2. Структура выявляемых нарушений по статьям Закона РФ «О защите прав потребителей» в 2025 году в сфере гостиничных услуг

По результатам проведенных проверок в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в сфере оказания гостиничных услуг по фактам выявленных нарушений должностными лицами Роспотребнадзора в 2025 году составлено 40 протоколов об административном правонарушении (в 2024 г. – 8 протоколов).

Сравнительный анализ правоприменительной практики за 2024–2025 гг. демонстрирует кратное (в 5 раз) увеличение числа возбужденных административных дел по результатам проверок гостиничного бизнеса. Это свидетельствует о повышении эффективности надзорной деятельности территориальных органов Роспотребнадзора и усилении административного воздействия на недобросовестных исполнителей гостиничных услуг.

В 2025 г. вынесено 17 постановлений по делам об административных правонарушениях (в 2024 г. – 9 постановлений), из них 9 (52,9 %) постановлений о привлечении к административной ответственности в виде предупреждения и 8 (47,1 %) – административного штрафа на общую сумму 255,0 тыс. руб. (в 2024 г. – 53,5 тыс. руб.). Средняя сумма административного штрафа увеличилась в 4,0 раза и составила 31,9 тыс. руб. (в 2024 г. – 8,9 тыс. руб.).

На рассмотрение в судебные органы в 2025 году направлено 24 дела об административных правонарушениях в сфере оказания гостиничных услуг (в 2024 году – направлено 2 дела об административных правонарушениях).

Приоритет профилактических мероприятий в 2025 году выразился в преобладающем количественном соотношении числа проведенных профилактических мероприятий (4946) субъектов, осуществляющих деятельность в сфере гостиничных услуг, к количеству проведенных контрольных (надзорных) мероприятий (232).

В 2025 году территориальными органами Роспотребнадзора проведено 4946 профилактических мероприятий в отношении 3168 контролируемых лиц, что свидетельствует о высоком охвате профилактической работой. Преобладающей формой профилактики стало консультирование, составившее 58,8 % от общего числа мероприятий (2908), что указывает на приоритет разъяснительной работы с хозяйствующими субъектами. Значительная доля информирования (24,99 %, 1236 мероприятий) дополняет систему профилактики, обеспечивая широкое распространение обязательных требований. Активно применялись профилактические визиты (7,64 %, 378 мероприятий) и объявление предостережений (7,80 %, 386 мероприятий), что позволяет своевременно выявлять и предотвращать возможные нарушения без применения мер административного принуждения.

Таблица 2.7.6

Структура профилактических мероприятий, контрольных (надзорных) мероприятий при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере гостиничных услуг за 2025 год

Число проведенных профилактических мероприятий, в т. ч.						Число КНМ (с взаимодействием)	Число КНМ (без взаимодействия)
Всего в т. ч.	информирование	предостережение	консультирование	профилактический визит	самообследование		
2025							
4946	1236	386	2908	378	38	29	203

Удельный вес видов профилактических мероприятий, проведенных в 2025 году в сфере гостиничных услуг, представлен на рис. 2.7.3.

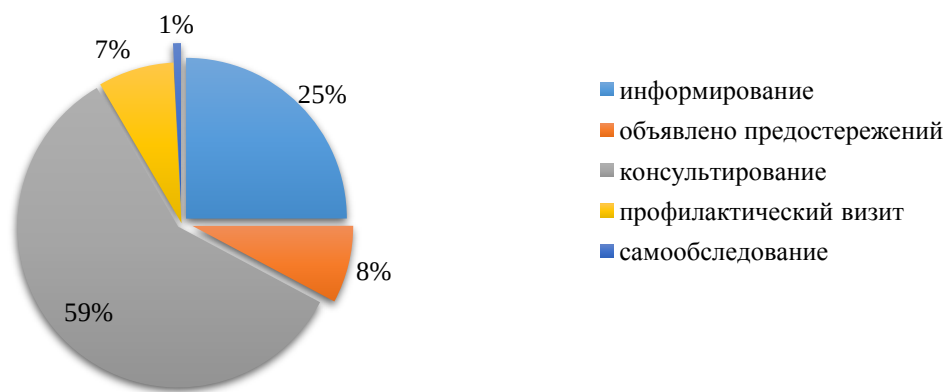


Рис. 2.7.3. Удельный вес видов профилактических мероприятий, проведенных в 2025 году в сфере гостиничных услуг

По информации, поступившей из **Управления Роспотребнадзора по Кировской области** (далее – Управление), рассмотрено обращение гражданина по вопросу возврата денежных средств за отмену бронирования проживания в отеле «E Hotel 5*» ООО «_____» (далее – исполнитель).

Заявитель сообщил, что в феврале 2025 года им было забронировано проживание в отеле исполнителя на период с 25 февраля 2025 г. по 26 февраля 2025 г. по тарифу «раннее бронирование». На следующий день потребитель отказался от бронирования, потребовав расторжения договора и возврата уплаченных денежных средств, в чем исполнителем было отказано в полном объеме.

На основании статьи 46 Федерального закона от 31 июля 2020 г. № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» исполнителю направлена информация (разъяснения) по вопросам соблюдения обязательных требований.

В целях обеспечения защиты прав граждан в сфере оказания гостиничных услуг территориальные органы Роспотребнадзора в 2025 году реализовали установленные полномочия, связанные с обращением в суды. Участие осуществлялось как в форме подачи исков в защиту прав потребителей (неопределенного круга, конкретных потребителей, группы потребителей), так и в форме вступления в процесс для дачи заключения по делу в порядке статьи 47 ГПК РФ.

Общее количество заключений по делам в сфере оказания гостиничных услуг в 2025 году составило 79. Доля удовлетворенных исковых требований (64) от числа рассмотренных (65) остается стабильно высокой – 98,5 %. Гражданам присуждены денежные средства в размере 6955,8 тыс. руб., в том числе компенсация морального вреда – 468,5 тыс. руб. Средний размер присужденной судом компенсации морального вреда составил 7,3 тыс. руб.

Кроме того, в суды было подано 70 исковых заявлений в защиту прав потребителей, из них:

26 – в защиту конкретных потребителей;

44 – в защиту неопределенного круга потребителей.

Судами рассмотрено 55 исковых заявлений, из них 40 – в интересах неопределенного круга лиц, 15 – в интересах конкретных потребителей. Всего удовлетворено 54 исковых заявления. Эффективность судебной защиты в сфере оказания гостиничных услуг составила 98,2 %. Присуждено в пользу граждан 2295,7 тыс. руб. из них компенсация морального вреда составила 72 тыс. руб. Стоит отметить, что по количеству поданных исковых заявлений в защиту неопределенного

круга потребителей (640) сфера гостиничных услуг занимает 4-е место среди всех сфер услуг.

Анализ практики показывает, что основная масса исков связана с нарушением обязательных требований к классификации средств размещения, а также с санитарно-эпидемиологическими нарушениями, что позволяет выделить три основные категории споров, которые Роспотребнадзор инициирует в судах в 2025 году:

Нарушение требований классификации гостиниц. Это самая многочисленная категория дел. С 1 января 2025 года вступили в силу новые правила, обязывающие классифицироваться практически все средства размещения. Роспотребнадзор активно использует право на обращение в суд в интересах неопределенного круга потребителей, требуя приостановить деятельность отелей, работающих без свидетельства о присвоении категории («звезд»).

Нарушение санитарно-эпидемиологических норм. Роспотребнадзор также осуществляет надзор за санитарным состоянием объектов размещения. Защита прав конкретных потребителей. Помимо исков в интересах неопределенного круга лиц, Роспотребнадзор участвует в делах, где права потребителя гостиничных услуг были нарушены индивидуально.

Примеры судебной практики

1. Горно-Алтайский городской суд Республики Алтай (дело 2-227/2025) рассмотрел гражданское дело по иску **Управления Роспотребнадзора по Республике Алтай** к индивидуальному предпринимателю Д.М.В. Исковое заявление было подано в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей. Основанием для обращения в суд послужили выявленные нарушения при оказании гостиничных услуг в хостеле «Г», расположенном по адресу: г. Горно-Алтайск, ул. Х. Установлено, что предприниматель осуществляла деятельность по предоставлению услуг временного проживания без обязательной классификации средства размещения и соответствующего свидетельства о присвоении категории. В ходе проверки было установлено, что ответчик не обеспечил наличие действующей классификации хостела, а также не довел до сведения потребителей достоверную информацию, предусмотренную Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. В частности, отсутствовали сведения об уникальном номере реестровой записи о средстве размещения и ссылка на запись в реестре классифицированных средств размещения. Суд, изучив материалы дела, признал бездействие ИП Д.М.В. противоправным, нарушающим требования законодательства о защите прав потребителей и Правил предоставления гостиничных услуг.

Решением суда на ответчика возложена обязанность в течение 60 календарных дней со дня вступления решения в законную силу: Обеспечить наличие у хостела «Г» действующей классификации средства размещения. Довести до сведения неопределенного круга потребителей достоверную информацию об уникальном номере реестровой записи о средстве размещения, ссылку в сети Интернет на запись в реестре классифицированных средств размещения, а также, в случае присвоения категории, сведения о ней.

2. Советский районный суд г. Махачкалы (дело 2-472/2025) рассмотрел гражданское дело по иску **Управления Роспотребнадзора по Республике Дагестан** к индивидуальному предпринимателю о признании действий противоправными и приостановлении деятельности до устранения нарушений.

Основанием для обращения в суд послужила информация, поступившая в надзорный орган 3 июня 2024 года, о нарушении законодательства при оказании гостиничных услуг. В ходе санитарно-эпидемиологического обследования было

установлено, что индивидуальный предприниматель осуществляет деятельность по предоставлению услуг временного проживания в гостинице «А», расположенной по адресу: г. Махачкала, ул. И, д. «К», без обязательного свидетельства о присвоении гостинице определенной категории. Суд, изучив материалы дела, пришел к выводу, что данное бездействие является грубым нарушением требований Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и Правил предоставления гостиничных услуг, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации. Предоставление гостиничных услуг без прохождения классификации и получения соответствующего свидетельства запрещено законодательством и может представлять опасность для жизни и здоровья граждан, а также нарушает права неопределенного круга потребителей на получение достоверной информации об оказываемых услугах. Поскольку ответчик, надлежащим образом извещенный о времени и месте рассмотрения дела, в судебное заседание не явился, дело было рассмотрено в порядке заочного производства. Суд удовлетворил исковые требования Управления Роспотребнадзора по Республике Дагестан в полном объеме. Действия индивидуального предпринимателя признаны противоправными в части предоставления гостиничных услуг без свидетельства о присвоении категории. На ответчика возложена обязанность приостановить предоставление услуг в гостинице «А» до момента получения указанного свидетельства.

3. Мировой суд судебного участка № 56 в Кировском районе г. Красноярска удовлетворил исковые требования гражданки к владельцу сайта онлайн-бронирования жилья ООО «Т» о защите прав потребителя. Решение суда стало важным прецедентом в вопросе возврата денежных средств при отказе от бронирования, подтвердив позицию Роспотребнадзора о ничтожности условий, ущемляющих права потребителей. В июне 2024 года истец забронировала через сайт гостевой дом «А» на семь ночей, внося предоплату в размере 7420 руб. На следующий день в силу личных обстоятельств она отменила бронь, однако владелец сервиса отказался возвращать деньги, переведя их в некие внутренние «ТВ-рубли». Компания заявила, что уплаченная сумма является не предоплатой за услуги проживания, а «лицензионным вознаграждением за право использования системы онлайн-бронирования», которое возврату не подлежит. В судебном заседании представитель Управления Роспотребнадзора поддержал требования истца, указав на следующее: потребитель вправе отказаться от услуги в любое время, возместив лишь фактические расходы исполнителя (ст. 32 Закона «О защите прав потребителей»). Условия, не предусматривающие возврат средств при отказе от услуги до ее фактического оказания (заезда), ущемляют права потребителя и являются ничтожными. Суд квалифицировал договор как договор возмездного оказания услуг, на который распространяется Закон «О защите прав потребителей». Владелец сайта фактически является агрегатором информации об услугах и исполнителем по договору. Суд установил, что при бронировании на сайте для потребителя невозможно однозначно понять, что оплачиваемая сумма не является предоплатой за проживание. Указание «Оплатите сейчас» и разделение суммы на части вводит потребителей в заблуждение, что нарушает требования ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» о предоставлении достоверной информации. Ответчик не представил доказательств несения каких-либо реальных затрат в связи с бронированием (коммуникация с отелем, блокировка дат и т. п.), а значит, оснований для удержания денежных средств не имелось.

Судом исковые требования потребителя удовлетворены: Взыскана стоимость услуг по бронированию – 7,42 тыс. руб.; компенсация морального вреда – 3 тыс. руб.; штраф за отказ в добровольном порядке удовлетворить требования потребителя – 5 тыс. руб., судебные расходы – 8 тыс. руб.

4. **Управлением Роспотребнадзора по Воронежской области** инициирована подача искового заявления в суд в интересах гражданина к ООО «Анапское взморье». О расторжении договора по бронированию услуг размещения, отдыха и оздоровления, взыскании денежных средств уплаченных за оказание услуг в размере 221,1 тыс. руб., неустойки, компенсации морального вреда, штрафа. Истцом 7 февраля 2025 г. была оплачена стоимость услуг по размещению в отеле, и получена информация о подтверждении бронирования в виду поступлений предварительной оплаты.

22 ноября 2024 года через систему бронирования сформирован заказ и забронированы услуги размещения, отдыха и оздоровления в отеле «город Mira resort spa Анапа Miracleon» на период с 24 июня 2025 г. по 1 июля 2025 г., количество ночей 7. В феврале 2025 г. истец решила расторгнуть договор на оказание услуг в связи с тем, что произошла крупная авария с разливом мазута на побережье Черного моря. Однако в установленный срок денежные средства не возвращены. В ходе рассмотрения гражданского дела в суде, ответчик вернул денежные средства, указанные в договоре. 18 декабря 2025 г. Железнодорожный районный суд города Воронеж частично удовлетворены иски требования Управления Роспотребнадзора по Воронежской области в интересах заявителя к ООО «Анапское взморье» расторгнут договор на оказание услуг по бронированию услуг размещения, отдыха и оздоровления от 22 ноября 2024 г., взысканы проценты за пользование чужими денежными средствами в размере 27 878 руб. 14 коп., компенсация морального вреда в размере 5000 руб. штраф в размере 16 439,14 руб. Решение суда вступило в законную силу (Железнодорожный районный суд города Воронеж, гражданское дело 2-2688/2025).

2.8. Транспортные услуги

Транспортная сфера выступает ключевым инфраструктурным звеном экономики, обеспечивая непрерывность производственно-логистических цепочек и бесперебойное движение товарно-материальных потоков. В условиях усиления внешнеэкономического давления и переориентации товаропотоков на новые рынки, гибкость и пропускная способность транспортного комплекса в Российской Федерации становятся крайне важными факторами экономической безопасности и ее стабильности.

Актуальность развития транспортной сферы для потребителей заключается, прежде всего, в повышении мобильности и сокращении времени на перемещение, что напрямую влияет на качество жизни. Современные технологии (такие как цифровизация сервисов, каршеринг и высокоскоростные магистрали) делают поездки более доступными, безопасными и комфортными. Кроме того, развитие логистики обеспечивает быструю доставку товаров, удовлетворяя растущие потребности в электронной коммерции и оперативном обслуживании.

Пассажирооборот транспорта общего пользования в 2025 году составил 524,9 млрд пасс. км, в том числе: железнодорожный (144,3 млрд пасс. км), автомобильный (автобусы) (95,3 млрд пасс. км), воздушный (транспортная авиация) (284,4 млрд пасс. км)¹¹².

По данным Министерства транспорта Российской Федерации, общий объем перевезенных грузов в 2025 году составил 1,251 млрд тонн¹¹³. Отдельно отмечена стабильность экспортных перевозок, показавших небольшой прирост (+0,2 %) и достигших уровня 0,416 млрд тонн. При этом железнодорожный транспорт зафиксировал уверенный рост пассажиропотока. Всего перевезено 1,322 млрд человек, а

¹¹² https://rosstat.gov.ru/storage/mediabank/Dok_01-2026.htm

<https://www.rosstat.gov.ru/storage/mediabank/osn-12-2025.pdf> стр. 97 (табл. 4)

¹¹³ <https://rosacademtrans.ru/result250326/>

в пригородном сообщении показатель достиг 1,191 млрд, что на 2,4 % выше уровня 2024 года.

Для обеспечения потребностей населения в графике движения было задействовано 4618 пар поездов. Внимание к качеству инфраструктуры подтверждается цифрой в 10 826 вокзалов и остановочных пунктов, имеющих утвержденные паспорта доступности.

Адресная государственная поддержка остается важнейшим инструментом транспортной доступности. Общий объем пассажирских перевозок по субсидируемым программам вырос на 6,8 % относительно 2024 года и достиг 68,9 млн человек.

Основной объем субсидируемых перевозок приходится на поезда дальнего следования – 60,5 млн пассажиров (59,3 млн в 2024 г.).

Существенно вырос объем льготных перевозок детей от 10 до 18 лет – 7,9 млн пассажиров против 4,8 млн в 2024 году.

Стабильно обеспечены перевозки в Калининградскую область (0,5 млн человек) и транспортировка сельскохозяйственной продукции (3,6 млн тонн). Также отмечен рост объемов перевозки моторного топлива в ДФО, достигший 4,1 млн тонн (рост на 2,1 % к предыдущему году).

Эти показатели наглядно демонстрируют переход от экстенсивного управления к повышению интенсивности использования существующей инфраструктуры при сохранении высокого уровня социальной ответственности государства.

В 2025 году дорожная отрасль сохранила высокие темпы развития. Общий объем дорожных фондов составил 3,3 трлн руб. Построено и реконструировано 1,6 тыс. км дорог, отремонтировано 26,8 тыс. км.

Завершен целый ряд важных проектов, включая участки на трассах М-1 «Беларусь», М-3 «Украина», А-370 «Уссури» и обход г. Хасавюрта. На региональном уровне знаковым событием стал ввод мостового перехода через р. Обь в районе Сургута.

Приоритетом остается приведение региональных дорог в нормативное состояние (целевой показатель – 56 %).

Железнодорожная отрасль показала исключительные результаты в пассажирских перевозках: за 2025 год перевезено рекордное за 17 лет число пассажиров – 1,32 млрд человек.

Продолжается развитие Восточного полигона (провозная способность – 180 млн тонн) и работа над проектом высокоскоростных магистралей (ВСМ-1).

95 % штабных вагонов адаптированы для перевозки инвалидов, что существенно повышает инклюзивность железнодорожного сообщения¹¹⁴.

Необходимость и актуальность масштабных изменений в транспортном законодательстве в 2025 году были обусловлены, во-первых, острой потребностью в обеспечении безопасности и прозрачности рынка – введение реестров перевозчиков и квотирование работы такси направлены на вытеснение нелегальных игроков и повышение ответственности за перевозку пассажиров и грузов.

Во-вторых, изменения продиктованы необходимостью адаптации отрасли к новым технологическим и геополитическим реалиям: внедрение биометрии (ЕБС) для посадки на поезда и самолеты упрощает взаимодействие с государством, а легализация аренды самолетов с иностранными экипажами позволяет сохранить маршрутную сеть в условиях санкционного давления на авиаотрасль.

В этих целях Принят Федеральный закон от 29 декабря 2025 г. № 580-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об организации перевозок пассажиров и багажа легковым такси в Российской Федерации». Установлены переходные периоды

¹¹⁴ <https://rosacademtrans.ru/result250326/>

для обязательных требований к транспортным средствам (внешнее и внутреннее цветографическое оформление, наличие таксометра, оранжевый фонарь на крыше и др.). Введена 25-процентная квота для физических лиц, желающих использовать личный автомобиль для работы в такси. Уточнены требования к идентификации и аутентификации пассажиров с использованием системы ЕСИА (Госуслуги) и Единой биометрической системы. Закреплена новая обязанность: перевозчик такси обязан предоставлять пассажиру детские удерживающие устройства, соответствующие весу и росту ребенка, а служба заказа такси – передавать водителю информацию о необходимости такого устройства при получении заказа на перевозку детей.

В 2025 году произошли изменения, как в правилах оформления билетов, так и в тарифной политике, особенно в сегменте дальнего следования.

С 1 сентября 2025 г. вступили в силу изменения в Федеральный закон от 8 августа 2024 г. № 288-ФЗ «О прямых смешанных перевозках и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», которыми определены основы организации и осуществления перевозок в прямом смешанном сообщении, а также установлены правовые основы организации и осуществления перевозок грузов, пассажиров, ручной клади, багажа, грузобагажа разными видами транспорта по единому транспортному документу.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 13 февраля 2025 г. № 156 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 27 мая 2021 г. № 810» при оформлении проездного документа (билета) на поезд дальнего следования, а также при посадке пассажира в поезд дальнего следования введена возможность осуществлять идентификацию и (или) аутентификацию с использованием ФГИС ЕСИА.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 24 мая 2025 г. № 720 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 27 мая 2021 г. № 810» упрощена процедура оформления билетов на специализированные места для пассажиров из числа инвалидов в поездах дальнего следования: при оформлении проездного документа (билета) не требуется предъявлять документ, подтверждающий инвалидность.

С 1 сентября 2025 г. вступили в силу Правила обслуживания пассажиров, а также Правила оказания иных обычно оказываемых в морском порту и не связанных с осуществлением пассажирами и другими гражданами предпринимательской деятельности услуг, в том числе услуг в отношении ручной клади, багажа, грузобагажа, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 29 мая 2025 г. № 773¹¹⁵. Документ устанавливает требования к оборудованию морского терминала, права и обязанности пассажиров, операторов терминалов, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, а также порядок оказания услуг, включая услуги в отношении ручной клади, багажа и грузобагажа. Правительством Российской Федерации установлен срок действия правил до 1 сентября 2031 г.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 28 мая 2025 г. № 737 утверждены Правила оказания услуг по хранению транспортных средств на платных парковках¹¹⁶. Правила № 737 устанавливают строгий порядок оформления письменных договоров на оказание услуг по хранению транспортных средств на платных парковках, которые заключаются между исполнителем и потребителями, и закрепляют взаимные права и обязанности сторон, обеспечивают гарантии сохранности имущества автовладельцев, определяют стоимость услуги и прочие существенные условия.

¹¹⁵ Далее – Правила № 773

¹¹⁶ Далее – Правила № 737.

В случае если оказание услуги предусматривает возможность многократных въездов потребителя на платную парковку и выездов с нее, при заключении договора оформляется постоянный пропуск, в котором указываются марка, модель и государственный регистрационный номер транспортного средства, в отношении которого заключен договор, номер места на платной парковке и срок действия постоянного пропуска.

В соответствии с компетенцией в Федеральное агентство воздушного транспорта за 2025 год поступило 12 552 обращения граждан, что на 14 % больше, чем за 2024 год. За указанный период рассмотрено 4542 обращения граждан, поступивших из других федеральных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждений и иных организаций, из них: Администрация Президента Российской Федерации – 529, Аппарат Правительства Российской Федерации – 675, Минтранс Российской Федерации – 2165, другие органы исполнительной власти – 1173.

Основными причинами обращений являются проблемы, связанные: с возвратом денежных средств, в том числе при заболевании, опоздании пассажира на регистрацию и (или) посадку, со стыковочными рейсами в случае отмены или задержки предыдущего рейса. Следует отметить, что наибольшую напряженность вызывали случаи отказа от поездки в связи с заболеванием (смертью) близкого родственника. В этой связи изменения, внесенные в Федеральные авиационные правила «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утвержденные приказом Минтранса России от 28 июня 2007 г. № 82¹¹⁷, в соответствии с приказом Минтранса России от 15 октября 2025 г. № 341 позволят кратно сократить количество таких обращений; аннулирование обратных билетов при не вылете в прямом направлении. В соответствии с приказом Минтранса от 31 октября 2024 г. № 386 с 1 сентября 2025 года за пассажиром, опоздавшим на рейс, сохраняется право воспользоваться обратным билетом.

Поступали также жалобы граждан, связанные с вводимым в аэропортах сигналом «Ковер». В целях безопасности воздушного движения неоднократно вводились ограничения на использование воздушного пространства Московской воздушной зоны (МВЗ), Санкт-Петербурга, Саратова, Самары, аэропортов юга России и некоторых других, что приводит к закрытию аэропортов на прилет и вылет¹¹⁸.

Совершенствование правового регулирования транспортных услуг в России является важным направлением государственной политики, учитывая интересы малолетних пассажиров, быстрое развитие технологий, изменение потребительских предпочтений. По поручению Президента Российской Федерации Министерство транспорта Российской Федерации проработало вопрос обязательного совместного размещения детей с родителями на борту воздушного судна и урегулировало вопрос со льготами на авиабилеты для многодетных семей.

21 января 2025 года вступил в силу Приказ Минтранса России от 25 декабря 2024 г. № 462, которым внесены изменения в ФАП. Теперь перевозчик обязан предоставить ребенку в возрасте до 12 лет и сопровождающему его пассажиру соседние места на борту самолета в одном ряду, не разделенные проходом, в соответствии с классом обслуживания без доплаты. При внутренних рейсах перевозка одного ребенка в возрасте до 2 лет с одним сопровождающим без предоставления ребенку отдельного места осуществляется бесплатно, при международных рейсах – со скидкой не менее 90 %

¹¹⁷ Далее – ФАП.

¹¹⁸ Письмо Федерального агентства воздушного транспорта (Росавиация) от 13 марта 2026 г. № ИСХ.-8539/09.2

от тарифа. Другие следующие с одним сопровождающим дети в возрасте до 2 лет перевозятся с предоставлением им отдельных мест. Также авиакомпании должны предоставлять скидку в 50 % на внутренних рейсах для детей до 12 лет, являющихся гражданами Российской Федерации. Исключением являются субсидированные государством льготные тарифы, тарифы первого класса и бизнес-класса. Перевозчик сам определяет размер скидки, в том числе при покупке отдельного места ребенку в возрасте до 2 лет и детям от 2 до 12 лет на международных рейсах, а также при перевозке детей до 2 лет без гражданства Российской Федерации на внутренних рейсах с предоставлением им отдельного места¹¹⁹.

По данным Федеральной службы по надзору в сфере транспорта (Ространснадзор) в 2025 году проведено 384 контрольных (надзорных) мероприятий со взаимодействием (из них 25 плановых, 359 внеплановых). Количество контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия составило 12 446 (из них: наблюдение за соблюдением обязательных требований – 8610, выездное обследование – 3836)¹²⁰.

С целью устранения выявленных нарушений выдано 4179 предписаний, по сравнению с 2024 г. (1603) количество увеличилось на 160,7 %. Профилактика рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям осуществлялась по следующим направлениям:

- информирование и консультирование;
- объявление предостережений;
- профилактические визиты;
- распространение положительной правоприменительной практики.

Постоянный рейд:

- проведено 3120 рейдов;
- осмотрено 4014 объектов;
- выявлено 5513 нарушений.

Обязательный мониторинг (на объектах I и II категорий): выполнено 155 мероприятий за год.

Постоянный государственный контроль (надзор) (на критически важных объектах согласно распоряжению Правительства Российской Федерации от 7 февраля 2025 г. № 251-р):

- проверено 75 объектов транспортной инфраструктуры (ОТИ);
- выдано 37 предписаний и 8 предостережений;
- вынесено 50 постановлений о привлечении к административной ответственности¹²¹.

В 2025 году в территориальные органы Роспотребнадзора поступило 13 718 обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере транспортных услуг (в 2024 году – 13 039 обращений). В 2025 году наблюдается незначительный рост числа обращений на 5,2 % по сравнению с 2024 годом. Увеличение на 679 обращений свидетельствует о сохранении высокой социальной значимости транспортной сферы и сохраняющихся проблемах с качеством услуг, соблюдением прав потребителей (нарушения правил перевозки, возврат билетов, качество обслуживания, изменение маршрутов и т. д.). В общей структуре обращений по вопросам защиты прав потребителей транспортных услуг, преобладают обращения, связанные с нарушением прав потребителей при предоставлении услуг автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом – 55,2 %.

¹¹⁹https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_495791/363fe5ffd8a8a6833f643c8e0834dcb475c767cf/

¹²⁰<https://rostransnadzor.gov.ru/storage/documents/Транспортная%20безопасность/Доклад%20о%20виде%20контроля%20ТБ%202025.pdf>

¹²¹ <https://securityexp.ru/tpost/x3dj6zcy81-12-830-kontrolnih-nadzornih-meropriyatii>

Доля обращений, касающихся услуг по перевозке воздушным транспортом, составила 33,2 %; услуг по перевозке на железнодорожном транспорте – 10,3 %; на внутреннем водном транспорте – 1,3 %. Структура обращений граждан по видам перевозок, поступивших в территориальные органы Роспотребнадзора в 2025 г., представлена на рис. 2.8.1.



Рис. 2.8.1. Структура обращений граждан по видам перевозок, поступивших в территориальные органы Роспотребнадзора в 2025 г.

В общем объеме всех полученных в 2025 г. обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере транспортных услуг доля обращений, поступивших непосредственно от граждан (10 565), составила 77,0 %, что практически соответствует уровню предыдущего года (в 2024 г. – 77,3 %), из которых 356 (3,4 %) устных и 10 209 (96,6 %) письменных обращений.

Доля обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере транспортных услуг, поступающих от органов государственной власти и местного самоуправления, удельный вес которых остался на том же уровне и составил в 2025 году 22,3 % или 3057 единиц (в 2024 г. – 21,2 % или 2765 обращений).

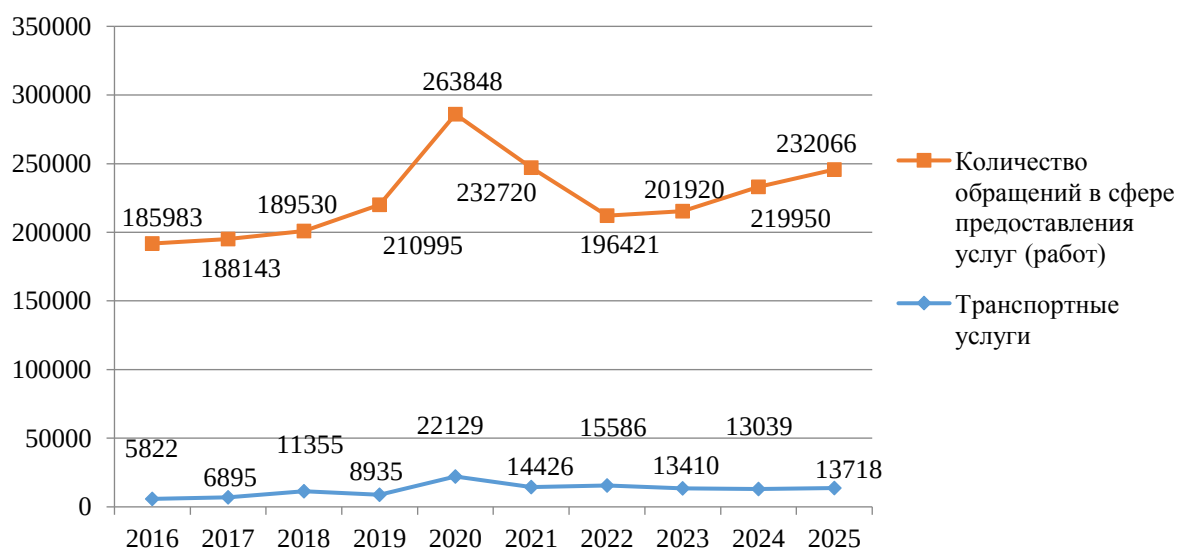


Рис. 2.8.2. Динамика числа поступивших в Роспотребнадзор и его территориальные органы обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере транспортных услуг (2016–2025 гг.)

За 2025 год рассмотрено 13 387 обращений, из которых в 74,8 % случаев заявителям даны необходимые разъяснения (10 020 обращений); 21,3 % направлено на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией (2852 обращения); 1,8 % стали основанием для проведения контрольно-надзорных мероприятий (242 обращения); 0,1 % обращений стали основаниями для проведения административных расследований (13 обращений).

Причинами обращений, поступивших в 2025 году в территориальные управления Роспотребнадзора по вопросам предоставления транспортных услуг, являются:

при перевозке пассажиров на железнодорожном транспорте:

- проблемы возврата денежных средств;
- нарушение санитарных норм;
- качество обслуживания.

при перевозке воздушным транспортом:

- задержка, отмена или перенос рейсов;
- проблемы возврата денег за билеты (в т. ч. с приобретением билетов по «невозвратному тарифу»);
- нарушение права пассажиров на бесплатное предоставление прохладительных напитков, питания, гостиницы при длительном ожидании;
- возмещение убытков и компенсация морального вреда.

при перевозке пассажиров автомобильным транспортом и городским наземным транспортом:

- неверное/двойное списание средств (суммы, превышающие тариф);
- нарушение маршрутного расписания;
- неисправность валидаторов и терминалов оплаты.

при перевозке пассажиров такси и использовании услуги каршеринг:

- некачественное оказание услуг;
- проблемы с деятельностью агрегаторов (при списании денежных средств, порядок взаимодействия с пассажирами);
- нарушения при расчете стоимости поездки (не доведение достоверной информации о стоимости тарифа);
- технический сбой при заказе такси (сбой в работе интернета);
- недостоверная информация о перевозчике.

По результатам рассмотрения 13 387 обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере транспортных услуг по фактам выявленных нарушений в 2025 году составлено 15 протоколов об административных правонарушениях (в 2024 г. рассмотрено 12 584 обращения, составлено 4 протокола), подано 40 исков (заявлений) в судебные органы (в 2024 г. – 87 исков, заявлений).

Всего в 2025 году в сфере оказания транспортных услуг территориальными органами Роспотребнадзора проведено 229 контрольных (надзорных) мероприятий (в 2024 году – 338), из них:

- 2 (0,9 %) выездные проверки;
- 1 (0,4 %) контрольная закупка;
- 61 (26,6 %) выездное обследование (без взаимодействия с контролируемым лицом);
- 165 (72,1 %) мероприятий по наблюдению за соблюдением обязательных требований (без взаимодействия с контролируемым лицом).

Структура контрольных (надзорных) мероприятий и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного надзора в области

защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере транспортных услуг представлены в табл. 2.8.1.

Таблица 2.8.1

Структура контрольных (надзорных) мероприятий, количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере транспортных услуг за 2016–2025 гг.

Годы	Проведено КНМ				Выявлено нарушений	
	всего	в том числе			всего	число выявленных нарушений в расчете на 1 КНМ
		плановых проверок	внеплановых проверок	иных КНМ*		
2016	917	166	751	–	1 639	1,8
2017	322	161	158	3	753	2,3
2018	278	28	187	63	423	1,5
2019	248	–	125	123	371	1,5
2020	235	–	39	196	138	0,6
2021	81	–	58	23	316	3,9
2022	178	–	26	152	501	2,8
2023	270	–	3	167	348	1,3
2024	338	–	4	334	736	2,2
2025	229	–	3	226	505	2,2

*Иные КНМ – контрольные закупки, выездные обследования, мероприятия по наблюдению за соблюдением обязательных требований, инспекционные визиты, мероприятия по выборочному контролю, мониторинговые закупки, рейдовые осмотры (предусмотрено соответственно нормами закона № 294-ФЗ (до 1 и.2021) и закона № 248-ФЗ (после 01.07.2021))

За период 2016–2025 гг. наблюдается значительная вариативность общего количества выявленных нарушений. Максимальное значение зафиксировано в 2016 году (1639 нарушений), после чего последовало резкое снижение до минимального уровня в 2020 году (138 нарушений). С 2021 году отмечается восстановление показателя с колебаниями: рост до 501 нарушения в 2022 году, последующее снижение до 348 в 2023 году и повышение до 736 в 2024 году. В 2025 году количество нарушений составило 505, что сопоставимо с уровнем 2022 года. Одной из возможных причин снижения количества выявленных нарушений может являться адаптация бизнеса к требованиям законодательства в отдельные периоды и возобновление контрольно-надзорной деятельности после отмены ограничений (с 2021–2022 гг.).

Анализ нарушений по отдельным статьям.

Статья 4 (качество товара, работы, услуги): нарушения требований к качеству демонстрируют устойчивое снижение с 125 в 2016 году до 15 в 2020 году с последующей стабилизацией на уровне 49–64 нарушений в 2021–2025 гг. (за исключением спада до 20 в 2023 году). Это может указывать на повышение дисциплины исполнителей транспортных услуг в части соблюдения стандартов качества.

Статьи 5, 6 (гарантия, сроки службы, техническое обслуживание): нарушения по данной группе статей практически полностью нивелированы: после 27 нарушений в 2016 году с 2020 году по 2025 год зафиксированы единичные случаи (6 в 2023 году, 0 в

остальные годы). Вероятно, достигнут высокий уровень соблюдения требований в данной области.

Статья 7 (безопасность услуги): количество нарушений требований безопасности сократилось с 84 в 2016 г. до 2 в 2025 г. (минимальные значения – 1–3 нарушения в 2022–2024 гг.). Устойчивое снижение свидетельствует о повышении уровня безопасности предоставляемых транспортных услуг.

Статья 16 (недействительность условий договора): нарушения, связанные с ущемлением прав потребителей в договорных отношениях, демонстрируют разнонаправленную динамику. После снижения до 4 нарушений в 2020 году последовал рост до 105 в 2024 году, что является максимальным значением за весь период. В 2025 году отмечено снижение до 34 нарушений. Данные колебания могут быть связаны с изменением правоприменительной практики и активизацией надзора в данной сфере.

Динамика структуры выявляемых нарушений в сфере транспортных услуг при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2016–2025 гг. представлена в табл. 2.8.2.

Таблица 2.8.2

**Динамика структуры выявляемых нарушений в сфере транспортных услуг
при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав
потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2016–2025 гг.**

Структура выявляемых нарушений по нормам Закона «О защите прав потребителей»	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Выявлено, всего	1639	753	423	371	138	316	501	348	736	505
из них:										
Закона «О защите прав потребителей»,	1105	499	256	247	76	236	326	229	529	394
в т. ч. по статьям:										
Статья 4 (качество товара, работы, услуги)	125	113	41	48	15	49	82	20	64	51
Статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	27	5	7	0	0	0	0	6	0	0
Статья 7 (безопасность товара, работы, услуги)	84	25	13	9	4	16	3	1	6	2
Статьи 8–10, 12 (информация о товаре, работе, услуге и лицах, их предоставляющих)	688	276	129	131	39	94	151	99	126	125
Статья 11 (режим работы продавца, исполнителя)	9	7	2	2	0	0	2	0	0	4
Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	54	29	48	25	4	11	21	47	105	34
Другие статьи Закона «О защите прав потребителей»	118	44	16	32	14	66	55	56	228	178

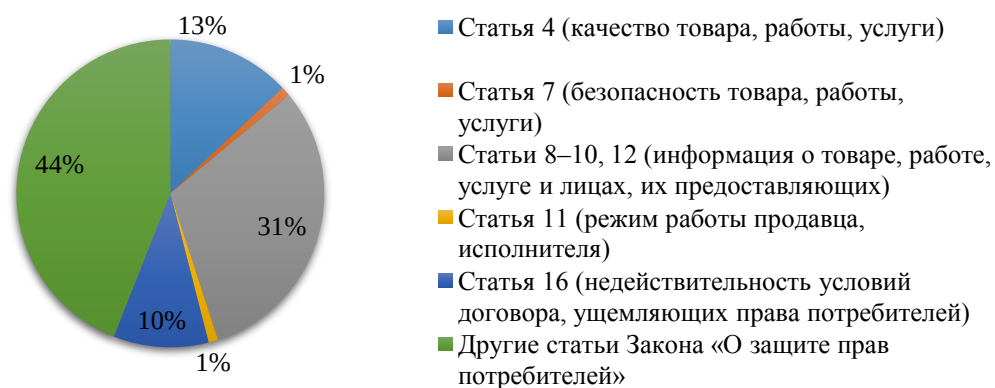


Рис. 2.8.3. Структура выявленных нарушений в сфере транспортных услуг по статьям Закона «О защите прав потребителей»

По результатам проведенных контрольных (надзорных) мероприятий в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по фактам выявленных нарушений обязательных требований должностными лицами Роспотребнадзора в 2025 году составлено 29 протоколов об административном правонарушении (в 2024 г. – также 29 протоколов). В 2025 г. вынесено 312 постановлений по делам об административных правонарушениях (в 2024 г. – 223 постановления), из которых 67 (21,5 %) постановлений о привлечении к административной ответственности в виде предупреждения и 245 (78,5 %) – в виде административного штрафа на общую сумму 6057,0 тыс. руб. (в 2024 г. – 3722,8 тыс. руб.). Средняя сумма административного штрафа увеличилась и составила 24,7 тыс. руб. (в 2024 г. – 22,4 тыс. руб.).

На рассмотрение в судебные органы в 2025 г. направлено 4 дела об административных правонарушениях в сфере транспортных услуг (в 2024 г. – 6 дел).

Основанием для привлечения перевозчиков к административной ответственности в большинстве случаев послужили дела об административных правонарушениях, поступившие из органов прокуратуры. Указанные дела преимущественно касались нарушения сроков авиаперевозок и непредставления прохладительных напитков и горячего питания при задержке рейсов. Наряду с этим, в 2025 году имела место возбуждения дела об административных правонарушениях территориальными органами Роспотребнадзора.

Так, **Управлением Роспотребнадзора по Мурманской области** проведено административное расследование по факту обращения гражданина. В ходе рассмотрения дела об административном правонарушении установлено, что 5 января 2025 года в 14 часов 50 минут потребитель Б. через приложение ООО»***» осуществил заказ услуги легкового такси по маршруту: ул. К. Орликовой, д. 55 – ул. Крупской, д. 2А (г. Мурманск). Для исполнения заказа был подан автомобиль марки «Volkswagen Polo» с государственным регистрационным знаком «х000хх» под управлением водителя К.С.А. Перевозчиком выступил индивидуальный предприниматель К.В.М. Стоимость услуги составила 525 руб., оплата была произведена через приложение, кассовый чек выдан ООО «Я.». В ходе расследования было установлено, что на момент оказания услуги транспортное средство с указанным регистрационным знаком хотя и было зарегистрировано в реестре такси Мурманской области, однако сам перевозчик ИП К.В.М., а также водитель К.С.А. отсутствовали в региональном реестре перевозчиков легковых такси. Кроме того, на указанное транспортное средство отсутствовал полис ОСАГО в автоматизированной информационной системе. Указанные обстоятельства были расценены как нарушение требований законодательства о защите прав

потребителей, выразившееся в предоставлении услуги ненадлежащего качества и введении потребителя в заблуждение относительно ее законности и безопасности. Действия ООО «***» были квалифицированы по части 2 статьи 14.7 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях (введение потребителей в заблуждение относительно потребительских свойств или качества услуги). Судом установлено, что ООО «***», являясь владельцем агрегатора информации об услугах, не обеспечило должного контроля за предоставляемой через его информационную систему услугой, допустив оказание услуги перевозчиком, не внесенным в региональный реестр, и транспортным средством без обязательной страховки, что является нарушением обязательных требований к качеству и безопасности оказываемой услуги. Постановлением судьи Октябрьского районного суда г. Мурманска от 12 мая 2025 года ООО «***» признано виновным в совершении административного правонарушения, предусмотренного частью 2 статьи 14.7 КоАП РФ. С учетом отсутствия обстоятельств, отягчающих ответственность, а также имущественного и финансового положения юридического лица, суд назначил наказание в виде административного штрафа в размере 70,0 тыс. руб.

Приоритет профилактических мероприятий в 2025 году выразился в преобладающем количественном соотношении числа проведенных профилактических мероприятий субъектов, осуществляющих деятельность в сфере транспортных услуг, к количеству проведенных контрольных (надзорных) мероприятий.

В 2025 году территориальными органами Роспотребнадзора проведено 4400 профилактических мероприятий в сфере оказания транспортных услуг, что на 835 мероприятий (23,4 %) больше, чем в 2024 году (3565). Рост объема профилактической работы в данной сфере свидетельствует об усилении превентивного подхода при осуществлении государственного контроля в области защиты прав потребителей. Увеличение доли профилактических мероприятий позволяет своевременно выявлять и предупреждать нарушения прав потребителей, снижая тем самым количество конфликтных ситуаций и обращений граждан.

Структура профилактических мероприятий и контрольных (надзорных) мероприятий при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере транспортных услуг за 2025 год представлена в таблице 2.8.3:

Таблица 2.8.3

Структура профилактических и контрольных (надзорных) мероприятий при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в сфере транспортных услуг в 2022–2025 гг.

Число проведенных профилактических мероприятий, в т. ч.						Число КНМ (со взаимодействием)	Число КНМ (без взаимодействия)
Всего	информирование	предостережение	консультирование	профилактический визит	самообследование		
2025							
4400	1642	886	1812	7	53	3	226
2024							
3565	1228	996	1181	88	72	4	334
2023							
3955	1556	394	1556	39	39	3	267
2022							
3006	969	770	1195	16	30	148	267

Наибольшее количество профилактических мероприятий проведено следующими территориальными органами Роспотребнадзора: **Управлением по Новосибирской области – 688, Межрегиональным Управлением Роспотребнадзора по г. Санкт-Петербургу и Ленинградской области – 676, Управление Роспотребнадзора на железнодорожном транспорте – 182.**

Роспотребнадзор не ограничивается исключительно мерами административного воздействия и проведением профилактических мероприятий. Особое внимание уделяется судебной защите прав потребителей.

В соответствии с пунктом 8 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей» и статьей 47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации территориальными органами Роспотребнадзора в 2025 году при рассмотрении судами гражданских дел в сфере транспортных услуг дано 247 заключений. В 91 % случаев требования потребителей были удовлетворены.

В 2025 году при непосредственном участии представителей территориальных органов Роспотребнадзора по делам о защите прав потребителей в сфере транспортных услуг в пользу потребителей присуждено 14 862,2 тыс. руб., из них 1386 тыс. руб. составила компенсация морального вреда.

В 2025 году территориальные органы Роспотребнадзора направили в суды 46 исков в защиту прав потребителей в сфере оказания транспортных услуг, из них 37 исков – в защиту конкретных потребителей, 9 исков – в защиту неопределенного круга потребителей.

Судами рассмотрено 40 исковых требований, предъявленных территориальными органами Роспотребнадзора, из которых 35 удовлетворено.

Общая сумма присужденных в пользу потребителей денежных средств составила 1664,7 тыс. руб., в том числе 397,2 тыс. руб. – компенсация морального вреда.

Примеры судебной практики

Управлением Роспотребнадзора по Волгоградской области дано заключение по гражданскому делу по иску потребителя в своих интересах, и интересах несовершеннолетнего ребенка к ООО «***» по факту оказания услуг не надлежащего качества. 2 июля 2024 г. в г. Вологде произошел инцидент с автобусом (гос. номер №***), принадлежащим ООО «***», под управлением водителя ответчика. Во время движения у автобуса лопнула задняя шина, что привело к панике в салоне. В результате происшествия: пассажирка А. получила телесные повреждения в виде ушибов и ссадин, которые, согласно заключению судебно-медицинской экспертизы, не причинили вреда здоровью. Несовершеннолетний внук истца телесных повреждений не получил, однако, согласно заключению медицинского психолога, у него выявлены страх перед поездками в общественном транспорте и нарушения сна. Суд квалифицировал автобус как источник повышенной опасности (ст. 1079 ГК РФ). Вред пассажирам причинен в результате его эксплуатации, в связи с чем обязанность по возмещению морального вреда возложена на владельца источника – ООО «***» – независимо от наличия вины (абзац 2 статьи 1100 ГК РФ). Наличие причинно-следственной связи между происшествием и нравственными и физическими страданиями истцов подтверждено материалами дела. Суд, руководствуясь статьями 151, 1101 ГК РФ и разъяснениями Пленума Верховного Суда Российской Федерации, определил компенсацию морального вреда с учетом: характера и степени физических и нравственных страданий; возраста истцов (А. – пенсионер); отсутствия телесных повреждений у несовершеннолетнего, но наличия у него выраженных негативных психологических последствий; требований разумности и справедливости. Решением Вологодского городского суда Вологодской области (дело № 2-1611/2025) в пользу А. взыскана компенсация морального вреда – 20 тыс. руб.; в

пользу несовершеннолетнего (в лице законного представителя) – 10 тыс. руб. Поскольку истцы являлись пассажирами (потребителями услуги перевозки), суд применил положения пункта 6 статьи 13 Закона «О защите прав потребителей» и взыскал штраф за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований: в пользу А. – 10 тыс. руб. (50 % от присужденной суммы); в пользу несовершеннолетнего (в лице законного представителя) – 5 тыс. руб.

Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю обратилось в суд с иском в защиту прав членов семьи, включая двух несовершеннолетних детей, к ООО «Авиакомпания «***» о взыскании денежных средств, уплаченных по договору воздушной перевозки, процентов за пользование чужими денежными средствами, убытков, компенсации морального вреда, а также штрафа в связи с отказом в перевозке. Суть дела заключается в том, что авиабилеты приобретались в 2022 году через билетного агента, находящегося за рубежом. Перевозчик возвратил денежные средства за несостоявшийся перелет не потребителям, а неустановленному лицу. Решением мирового судьи судебного участка № 48 в Железнодорожном районе г. Красноярска от 9 сентября 2025 г. заявленные Управлением требования удовлетворены. Общая сумма взыскания составила 107,7 тыс. руб. В пользу потребителя взыскано: 49 тыс. руб. – стоимость авиабилетов, 13,3 тыс. руб. – проценты за пользование чужими денежными средствами, 366 руб. – почтовые расходы, 10 тыс. руб. – компенсация морального вреда, 36,2 тыс. руб. – штраф. В пользу несовершеннолетних взыскана компенсация морального вреда в размере по 10 тыс. руб. и штраф – по 5 тыс. руб. (дело № 02-1165/48/2025).

Мировым судьей судебного участка № 58 в Ленинском районе г. Красноярска удовлетворены исковые требования потребителя к ООО «***» (перевозчик). Установлено, что во время поездки в пассажирском автобусе потребитель зацепилась за острый предмет, находившийся на посадочном месте, в результате чего повредила верхнюю одежду. Поскольку перевозчик в добровольном порядке не урегулировал ситуацию, гражданин обратился за судебной защитой. **Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю** участвовало в рассмотрении дела и дало заключение в целях защиты прав потребителя. Решением суда от 30 июля 2025 г. с ООО «***» взыскано в пользу гражданина: 44 руб. – стоимость проезда; 18,5 тыс. руб. – стоимость поврежденной вещи; 20 тыс. руб. – расходы на оплату юридических услуг; 10 тыс. руб. – компенсация морального вреда. Общая сумма взыскания составила 48,5 тыс. руб. (дело № 02-2367/58/2025).

Истец приобрел авиабилет стоимостью 18,8 тыс. руб., включающий перевозку багажа. В ходе перелета 12 октября 2024 г. багаж был утерян. Претензия, направленная истцом в адрес ответчика 13 ноября 2024 г. и полученная последним 19 ноября 2024 г., не была рассмотрена в установленный законом срок, что послужило основанием для обращения в суд. **Управлением Роспотребнадзора по Кемеровской области** дано заключение по делу. Решением мирового судьи судебного участка № 1 Гурьевского городского судебного района Кемеровской области исковые требования удовлетворены частично. С ответчика в пользу истца взыскана сумма в размере 94,1 тыс. руб. (убытки за утрату багажа – 6 тыс. руб., компенсация морального вреда – 10 тыс. руб., неустойка – 44,6 тыс. руб., штраф предусмотренный пунктом 6 статьи 13 Закона «О защите прав потребителей» – 30,3 тыс. руб., судебные издержки – 3 тыс. руб.). Не согласившись с решением, ответчик подал апелляционную жалобу, в которой оспаривал: факт нарушения срока рассмотрения претензии, указав, что ответ был направлен по электронной почте в установленный 30-дневный срок, размер неустойки, отметив, что он неправомерно превысил цену договора оказания услуги, что противоречит пункту 5 статьи 28 Закона «О защите прав потребителей». Суд апелляционной инстанции

(Гурьевский городской суд Кемеровской области), проверив материалы дела, пришел к следующим выводам: о нарушении срока рассмотрения претензии. Доводы ответчика о своевременном направлении ответа по электронной почте отклонены, поскольку истец направлял претензию в письменной форме с указанием адреса для ответа по месту регистрации. Взаимоотношения сторон не предусматривали использование электронного адреса истца для юридически значимых сообщений. Ответчиком не представлено доказательств доставки электронного сообщения истцу. На основании статьи 165.1 ГК РФ юридически значимое сообщение считается доставленным только при подтверждении получения адресатом. Таким образом, факт просрочки рассмотрения претензии (79 дней) подтвержден. В части взыскания с ответчика неустойки и штрафа, суд апелляционной инстанции признал обоснованными доводы ответчика о неверном расчете неустойки судом первой инстанции. В соответствии с абзацем 4 пункта 5 статьи 28 Закона «О защите прав потребителей» размер неустойки не может превышать цену услуги, которая составляет 18,9 тыс. руб. Решение суда первой инстанции изменено в части взыскания неустойки, штрафа и общей суммы взыскания. В остальной части решение оставлено без изменения. Апелляционная жалоба ответчика удовлетворена частично. С ответчика в пользу истца взыскана сумма в размере 55,3 тыс. руб. (убытки за утрату багажа – 6 тыс. руб., компенсация морального вреда – 10 тыс. руб., неустойка – 18,9 тыс. руб., штраф, предусмотренный пунктом 6 статьи 13 Закона – 17,5 тыс. руб., судебные издержки – 3 тыс. руб.) (дело № 11-5/2024 (№ 2-780/2025)).

Железнодорожный районный суд г. Воронежа вынес решение по гражданскому делу № 2-699/2025 по иску Управления Роспотребнадзора по Воронежской области, выступившего в защиту прав потребителя Д. к АО «***».

Суть спора заключалась в ненадлежащем исполнении обязательств по договору железнодорожной перевозки. В сентябре 2024 года истец вместе с членами семьи приобрела билеты на поезд № 739 сообщением «Воронеж – Москва». Согласно расписанию, состав должен был прибыть на Казанский вокзал г. Москвы 4 сентября в 22:51. Однако поезд пришел с опозданием на 1 час 41 минуту – уже после полуночи 5 сентября. Это опоздание нарушило дальнейшие планы семьи. Пассажиры планировали вылететь в Анталию (Турция) рейсом авиакомпании Turkish Airlines из аэропорта Внуково в 01:40 5 сентября. Из-за позднего прибытия железнодорожного транспорта путешественники не успели пройти регистрацию на международный рейс, которая завершается за час до вылета. В результате авиабилеты были аннулированы, а авиакомпания вернула лишь незначительную часть их стоимости. В ответ на претензию пассажира АО «***» отказалось возмещать убытки, указав, что не несет ответственности за стыковку с авиаперевозкой. Перевозчик ограничился выплатой символической компенсации за опоздание поезда, предусмотренной Уставом железнодорожного транспорта. В судебном заседании было установлено, что опоздание поезда произошло из-за технической неисправности локомотива. Суд пришел к выводу, что данная причина не является форс-мажором и относится к зоне предпринимательского риска перевозчика. Между допущенным нарушением срока перевозки и возникшими у пассажиров убытками имеется прямая причинно-следственная связь. Изучив представленные доказательства, включая данные о времени прибытия поезда, правила регистрации на международные рейсы и расстояния между вокзалами, суд признал требования потребителя обоснованными. Решением суда с АО «***» в пользу Д. взысканы: убытки (стоимость неиспользованных авиабилетов по маршруту Москва – Анталья) в размере 64,3 тыс. руб.; компенсация морального вреда – 5 тыс. руб.; штраф за отказ от добровольного удовлетворения требований потребителя – 20 тыс. руб.

Троицкий районный суд г. Москвы вынес решение по гражданскому делу № 2-3144/2025 по иску К. к АО «***» о возмещении убытков и компенсации морального

вреда. Судом установлено, что 15 июня 2024 года истец приобрела авиабилеты на международный рейс по маршруту Москва – Пекин – Сеул. В день вылета рейс MU 2076 был отменен по вине перевозчика. Пассажирка провела в аэропорту более шести часов, в результате чего пропустила стыковочный рейс и не смогла своевременно прибыть в Сеул для участия в деловой встрече, имевшей значение для продолжения трудовой деятельности. Претензия, направленная в адрес авиакомпании, осталась без удовлетворения. Рассматривая спор, суд руководствовался нормами международного права, имеющими приоритет над национальным законодательством. Поскольку перевозка являлась международной, к правоотношениям сторон применена Монреальская конвенция 1999 года (Конвенция для унификации некоторых правил международных воздушных перевозок). В соответствии со статьями 19, 22 Конвенции перевозчик несет ответственность за вред, причиненный задержкой при перевозке, однако размер такой ответственности ограничен суммой 4150 специальных прав заимствования (СПЗ) на одного пассажира. Суд произвел пересчет указанной суммы в рубли по курсу Центрального банка Российской Федерации, в результате чего с ответчика в пользу истца взыскана компенсация в размере 488,5 тыс. руб. При этом суд отказал в удовлетворении требований о взыскании убытков в виде утраченного заработка и расходов на аренду жилья, компенсации морального вреда, неустойки и штрафов, заявленных на основании Закона «О защите прав потребителей» и Воздушного кодекса Российской Федерации. Суд указал, что Монреальская конвенция не допускает взыскания штрафных санкций и иных выплат, не относящихся к компенсации фактического вреда, сверх установленных ею пределов ответственности. Кроме того, с ответчика в пользу истца взысканы судебные расходы на нотариальное оформление перевода документов в размере 6,2 тыс. руб.

2.9. Медицинские услуги

Указом Президента Российской Федерации от 8 декабря 2025 г. № 896 утверждена Стратегия развития здравоохранения в Российской Федерации на период до 2030 года¹²².

Целями развития здравоохранения в России являются повышение качества медицинской помощи и увеличение ее доступности для граждан, соблюдение их прав в сфере охраны здоровья и обеспечение связанных с этими правами государственных гарантий.

Документ состоит из 24 пунктов и 7 разделов, которые определяют ключевые и приоритетные направления развития здравоохранения, меры по повышению доступности и качества медицинской помощи, а также механизм и этапы достижения национальных целей и безопасности в сфере охраны здоровья граждан и ожидаемые результаты ее реализации в Российской Федерации.

Основными задачам развития здравоохранения в Российской Федерации являются, в том числе, развитие медицинской реабилитации, совершенствование оказания протезно-ортопедической помощи гражданам с ограниченными возможностями здоровья, включая участников специальной военной операции.

Особое внимание уделяется повышению биологической и эпидемиологической безопасности населения, развитию санитарно-курортного лечения, телемедицинских технологий для проведения дистанционных консультаций, скринингов, дистанционного мониторинга состояния здоровья, внедрению единой цифровой платформы по управлению здоровьем человека и сервисов с применением технологий искусственного интеллекта.

¹²² Далее – Стратегия развития здравоохранения.

Новая Стратегия развития здравоохранения утверждена в продолжение аналогичному документу, который был принят в 2019 году на период до 2025 года.

В целях качества и безопасности медицинской деятельности приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 7 апреля 2025 г. № 169н «Об утверждении Порядка организации санаторно-курортного лечения» установлены правила организации и оказания санаторно-курортного лечения взрослому и детскому населению в медицинских организациях (санаторно-курортных организациях) и иных организациях, осуществляющих медицинскую деятельность (далее – медицинская организация), на территории Российской Федерации. Данный приказ вступил в силу 1 сентября 2025 года, срок действия документа ограничен 1 сентября 2031 года.

Документ, в частности, определяет: правила организации, режима деятельности и стандарты оснащения санатория; порядок направления и выписки из санатория; сроки и порядок действий медицинского персонала в отношении гражданина, прибывшего на санаторно-курортное лечение.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 8 мая 2025 г. № 631 утверждены Правила оказания медицинской помощи иностранным гражданам на территории Российской Федерации, которые действует до 1 сентября 2031 года.

С 1 сентября 2025 года медицинская помощь в неотложной форме (за исключением скорой помощи, оказываемой медицинскими организациями государственной и муниципальной систем здравоохранения) и плановой форме оказывается иностранным гражданам в соответствии с договорами о предоставлении платных медицинских услуг, либо договорами добровольного медицинского страхования или заключенными в пользу иностранных граждан договорами в сфере обязательного медицинского страхования.

Кроме того, с 1 сентября 2025 года применяется новый порядок определения степени тяжести вреда, причиненного здоровью человека, утвержденный приказом Минздрава России «Об утверждении порядка определения степени тяжести вреда, причиненного здоровью человека» от 8 апреля 2025 г. № 172н.

Документом утверждены медицинские критерии определения степени тяжести вреда, причиненного здоровью человека.

Вред, причиненный здоровью человека, квалифицируется в зависимости от степени его тяжести (тяжкий вред здоровью, средней тяжести вред здоровью и легкий вред здоровью).

С 1 сентября 2025 года телемедицина работает по новым правилам – вступил в силу приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 11 апреля 2025 г. № 193н «Об утверждении Порядка организации и оказания медицинской помощи с применением телемедицинских технологий».

Новое в приказе – впервые официально закреплено применение систем поддержки принятия врачебных решений на основе искусственного интеллекта. Важное условие: такие системы должны быть зарегистрированы как медицинские изделия и применяться в рамках стандартов и клинических рекомендаций. Технологии искусственного интеллекта теперь законны и могут ускорять диагностику при получении, в том числе платных медицинских услуг.

С 1 сентября 2025 г. вступили в силу новые требования к сайтам медицинских организаций, утвержденные приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13 марта 2025 г. № 118н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов

Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Ужесточились требования к оформлению на сайте медицинской клиники информации о лицензии. Согласно новым правилам необходимо теперь указывать дату предоставления лицензии и регистрационный номер лицензии, двухмерный штриховой код выписки из реестра лицензий или выписка из реестра лицензий в форме электронного документа с двухмерным штриховым кодом, подписанная усиленной квалифицированной электронной подписью лицензирующего органа, либо в случае ведения реестра лицензий в государственной информационной системе – электронной подписью указанной системы.

Также медицинская клиника обязана доводить до сведения потребителей информацию не только об уровне образования врача, но и также информацию о квалификации и прохождении аккредитации специалиста и сроке ее действия.

Согласно информации, представленной Минздравом России¹²³, Президентом Российской Федерации В.В. Путиным было поручено провести проверку Генеральной прокуратуре Российской Федерации совместно со Следственным комитетом Российской Федерации, ФСБ России, МВД России, Росздравнадзором в части соответствия данных об остатках продукции, подлежащей предметно-количественному учету в федеральной государственной информационной системе «Система мониторинга движения лекарственных препаратов для медицинского применения» (далее – ФГИС МДЛП), их фактическому наличию, в фармацевтических организациях¹²⁴.

В рамках исполнения данного поручения в 2025 году сотрудники территориальных органов Росздравнадзора приняли участие в 1688 контрольных (надзорных) мероприятиях, проводимых органами прокуратуры субъектов Российской Федерации.

Росздравнадзором на постоянной основе проводится анализ интернет-ресурсов (интернет-сайтов, страниц интернет-сайтов, форумов, блогов, приложений для мобильных устройств, иных информационных ресурсов, размещенных в глобальной компьютерной сети Интернет) на предмет наличия информации о реализации лекарственных препаратов, предназначенных для медикаментозного прерывания беременности, только в специализированных медицинских акушерско-гинекологических организациях под наблюдением врача.

Росздравнадзором продолжается активная работа по очистке торговых площадок в сети Интернет от недоброкачественных лекарственных препаратов и медицинских изделий.

С Ассоциацией компаний интернет-торговли (АКИТ), в которую входят в том числе крупнейшие маркетплейсы Российской Федерации («Wildberries», «OZON» и «Яндекс Маркет», «Мегамаркет» и др.), создан телеграм-канал. При выявлении на маркетплейсах фактов продажи лекарственных препаратов, реализация которых ограничена или запрещена, соответствующая информация направляется не только в Роскомнадзор, но и непосредственно в телеграм-канал АКИТ, что позволяет оперативно блокировать данную информацию. Так, по информации Росздравнадзора, размещенной в телеграм-канале, на интернет-площадках «Wildberries», «OZON» и «Яндекс Маркет» заблокирована 401 карточка с предложением о продаже рецептурных препаратов.

Благодаря конструктивному взаимодействию с крупнейшими маркетплейсами, такими как «МегаМаркет», «Wildberries», «OZON» и «Яндекс Маркет» завершена интеграция их информационных систем с государственным реестром медицинских

¹²³ Письмо Министерства здравоохранения Российской Федерации от 1 апреля 2026 г. № 31-2/И/2-5616

¹²⁴ Поручение Президента Российской Федерации В.В. Путина от 7 ноября 2023 г. № Пр-2219 (часть 4).

изделий Росздравнадзора для целей верификации медицинских изделий, реализуемых на электронных площадках. По итогам взаимодействия Росздравнадзора с маркетплейсами в течение 2025 года заблокировано порядка 500 тыс. карточек товаров с неподтвержденной государственной регистрацией медицинских изделий.

На территории Российской Федерации Росздравнадзор осуществляет функции по контролю (надзору) в сфере здравоохранения, в том числе за качеством и безопасностью медицинской деятельности.

Деятельность Росздравнадзора в сфере контроля качества и безопасности медицинской деятельности регулируется прежде всего положением о Федеральной службе по надзору в сфере здравоохранения, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 30 июня 2004 г. № 323, Административным регламентом Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по осуществлению государственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности, утвержденным приказом Росздравнадзора от 10 июля 2020 г. № 5974.

В докладе «Федеральный государственный контроль (надзор) качества и безопасности медицинской деятельности» Росздравнадзора отражено, что в 2025 году ведомством проведено 2486 контрольных (надзорных) мероприятий с взаимодействием: плановых – 1, внеплановых – 2485 (в том числе инспекционных визитов – 64 (2,6 %), документарных проверок – 1640 (66 %), выездных проверок – 782 (31,4 %), в том числе с привлечением экспертов – 658 (26,5 %).

Также Росздравнадзором проведено 72 проверки с использованием средств дистанционного взаимодействия, мобильного приложения «Инспектор».

В ходе проведенных контрольных (надзорных) мероприятий с взаимодействием с контролируемыми лицами выявлено 19 738 нарушений обязательных требований законодательства. Общая сумма наложенных административных штрафов составила 12 813,1 тыс. руб.

Проведено 26 453 профилактических мероприятий (в том числе 708 профилактических визитов), направленных на предупреждение нарушений обязательных требований законодательства в области оказания медицинских услуг, по результатам которых подконтрольным лицам объявлено 25 904 предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований¹²⁵.

Совершенствование законодательства, постоянное проведение целого ряда нормативно-правовых изменений в сфере здравоохранения показало эффективность, развитие и улучшение деятельности в области оказания медицинских услуг.

Согласно поступившим в Роспотребнадзор сведениям Министерства здравоохранения Российской Федерации в территориальные фонды обязательного медицинского страхования и страховые медицинские организации от застрахованных лиц в 2025 году поступило 4579,1 тыс. обращений, что меньше на 4,1 % по сравнению с 2024 годом (4775,1 тыс. обращений), из них 99 % обращений содержат просьбу дать необходимые разъяснения (консультации).

Количество жалоб застрахованных лиц в 2025 году увеличилось на 18,0 % с 46 936 до 55 403 обращений (на 8467 жалоб), количество обоснованных жалоб выросло на 16,8 % с 33 338 до 38 925 обращений (на 5587 жалоб).

Процент обоснованных жалоб от общего количества поступивших жалоб составил 70,3 % в 2025 году по вопросам:

– приобретение пациентом или его представителем лекарственных препаратов, медицинских изделий, расходных материалов при получении медицинской помощи в

¹²⁵ Доклад Росздравнадзора «Федеральный государственный контроль (надзор) качества и безопасности медицинской деятельности за 2025 год» (<https://roszdravnadzor.gov.ru/about/plans/documents/89383>).

условиях дневного стационара, в стационарных условиях увеличилось в 2025 году на 5 % (с 397 до 417 жалоб);

– взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную программами обязательного медицинского страхования, уменьшилось в 2025 году на 17,5 % (с 855 до 705 жалоб).

По информации официального сайта государственной системы маркировки и прослеживания «Честный знак» в части использования гражданами бесплатного мобильного приложения «Честный знак», с помощью которого граждане могут самостоятельно проверять легальность приобретаемого лекарственного препарата, в 2025 году поиск лекарств через приложение был использован более 5 млн раз, что в два раза превышает показатели 2023 года¹²⁶.

Обеспечение государственной и правовой защиты законных прав и интересов потребителей при оказании платных медицинских услуг последовательно и целенаправленно проводится Роспотребнадзором.

В соответствии с ежегодной Программой профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей Роспотребнадзором проведены следующие профилактические мероприятия.

В отношении контролируемых лиц, осуществляющих деятельность в сфере медицинских услуг, проведено 5400 профилактических мероприятий, из них: информирование – 1602, консультирование – 2575, объявление предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований – 1046, проведение профилактических визитов – 97, самообследование – 80.

Информирование контролируемых лиц и иных заинтересованных лиц по вопросам соблюдения обязательных требований об обязательных требованиях, предъявляемых к деятельности хозяйствующего субъекта, либо к принадлежащим ему объектам контроля и по другим актуальным вопросам в соответствии со статьей 46 Федерального закона от 31 июля 2020 г. № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» осуществлялось посредством размещения соответствующих сведений на сайтах территориальных органов Роспотребнадзора, органов местного самоуправления, в сети Интернет, в средствах массовой информации и иными способами.

Наибольшее количество информационных материалов было размещено следующими территориальными органами Роспотребнадзора: Межрегиональным управлением по городу Санкт-Петербургу и Ленинградской области (415), городу Москве (325), Воронежской области (95), Красноярскому краю (86), Новосибирской области (72), Республике Башкортостан (68), Московской области (55), Алтайскому краю (42) и Орловской области (36).

Предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований в большинстве случаев объявлялись по итогам рассмотрения обращений граждан.

Наибольшее количество предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований выдано Управлениями по городу Москве (262), Межрегиональным управлением по городу Санкт-Петербургу и Ленинградской области (114), Красноярскому краю (64), Ростовской области (38), Московской области (35), Ставропольскому краю (34), Республике Татарстан (33), Республике Башкортостан (30), Новосибирской области (29) и Самарской области (21).

В каждом случае при объявлении предостережения контролируемым лицам предлагалось пройти самообследование в автоматизированном режиме на официальном сайте Роспотребнадзора в сети Интернет.

¹²⁶ Письмо Министерства здравоохранения Российской Федерации от 12 марта 2026 г. № 31-2/И/2-4247

Данным ресурсом воспользовались 80 медицинских организаций, из них: в городе Санкт-Петербург – 36, Ростовской области – 17, Новосибирской области – 6, Московской области – 5, Республике Татарстан, Приморском крае, Амурской области и Республике Марий Эл – по 3, Владимирской области, Липецкой области, Республике Мордовия, Ямало-Ненецком автономном округе – по 1.

Проведены обязательные профилактические визиты в отношении медицинских организаций Управлениями по городу Москве (32), Нижегородской области (20), Архангельской области (13), Московской области (5), Чеченской Республике (4), Красноярскому краю, Тюменской области, Брянской области (по 3), Пензенской области и Ярославской области (по 2).

В 2025 году в территориальные органы Роспотребнадзора поступило всего 12 818 обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере оказания медицинских услуг, что сравнимо с аналогичным показателем 2024 года (12 218 обращений).

Динамика числа поступающих в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере медицинских услуг за 10 лет с 2016 по 2025 г. приведена на рис. 2.9.1.

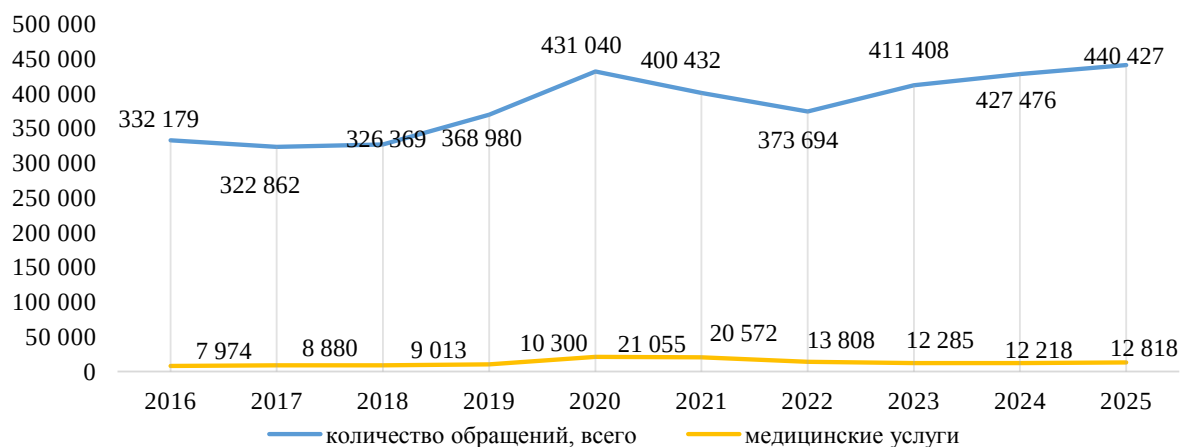


Рис. 2.9.1. Динамика числа поступивших в Роспотребнадзор (его территориальные органы) обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере медицинских услуг за 2016–2025 гг.

В общем объеме всех полученных в 2025 году обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере медицинских услуг доля обращений, поступивших непосредственно от граждан составила 71,7 % или 9186 (в 2024 году – 76,3 %).

Доля обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере медицинских услуг, поступающих от органов государственной власти и местного самоуправления, составила в 2025 году 23,9 % или 3070 обращений, что в процентном соотношении соответствует уровню 2024 года (23,2 % или 2833 обращения).

За 2025 год рассмотрено 12 366 обращений, из которых в 72 % случаев или по 8796 обращениям заявителям даны необходимые разъяснения; 24,5 % или 3398 обращений направлено на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией; 3,6 % или 450 обращений стали основанием для проведения контрольных (надзорных) мероприятий.

По результатам рассмотрения обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере оказания медицинских услуг по фактам выявленных нарушений в 2025 году составлено 28 протоколов об административных правонарушениях (в 2024 году составлено 7 протоколов); подано 73 иска (заявления) в судебные органы в порядке, определенном Законом «О защите прав потребителей» (в 2024 году – 58 исков).

Примером успешного досудебного урегулирования требования потребителей в рамках рассмотрения обращений является практика **Управления Роспотребнадзора по Республике Башкортостан**, по факту рассмотрения заявление потребителя об обращении в медицинскую организацию после оказания ему инъекционных процедур по контурной пластике губ с претензией, поскольку вследствие оказания услуги ненадлежащего качества потребителю был причинен вред здоровью, выразившийся в появлении герпеса, чрезмерной отечности, гематомы, гиперемия. В ходе рассмотрения обращения Управлением был направлен запрос, а также было предложено рассмотреть возможность добровольного урегулирования спора. В результате клиникой было принято решение о компенсации потребителю морального вреда в сумме 100,0 тыс. руб. в досудебном порядке.

Управлением Роспотребнадзора по Республике Калмыкия в ходе рассмотрения обращения жительницы города Элиста об оказании стоматологических услуг (установка имплантов) без заключения договора в установленном порядке и без информирования о добровольном согласии на медицинское вмешательство, а также в связи с причинением вреда здоровью потребителя («невралгия тройничного нерва нижней ветви слева») на сумму 55,0 тыс. руб. был направлен запрос исполнителю услуги, рассмотрев который, медицинским центром было принято решение об удовлетворении требований потребителей в досудебном порядке.

В **Управление Роспотребнадзора по Кировской области** поступило обращение потребителя с жалобой на медицинские услуги по протезированию: протезы были изготовлены некачественно, с потребителем договор не заключался. В ходе рассмотрения обращения исполнитель проинформирован о необходимости соблюдения обязательных требований, в результате чего потребителю возвращена сумма в размере 25,0 тыс. руб. за некачественно оказанную медицинскую услугу.

Всего в 2025 году в сфере оказания медицинских услуг территориальными органами Роспотребнадзора проведено 544 контрольных (надзорных) мероприятий (в 2024 году – 685 единиц), из них:

– 11 (2 %) с взаимодействием с контролируемым лицом, в том числе: контрольных закупок – 3 (0,5 %), инспекционных визитов – 3 (0,5 %), выездных проверок – 5 (0,9 %) и

– 533 (98 %) без взаимодействия с контролируемым лицом, в том числе: выездных обследований – 199 (36,6 %), мероприятий по наблюдению за соблюдением обязательных требований – 334 (61,4 %).

Структура контрольных (надзорных) мероприятий и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере медицинских услуг представлены в табл. 2.9.1 и на рис. 2.9.2.

Таблица 2.9.1

Структура контрольных (надзорных) мероприятий и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере медицинских услуг за 2016–2025 гг.

Годы	Проведено КНМ				Выявлено нарушений	
	всего	в том числе			всего	число нарушений ЗПП в расчете на 1 КНМ
		плановых	внеплановых	иных КНМ*		
1	2	3	4	5	6	7
2016	6697	4058	2639	–	17 535	2,6
2017	6909	4857	1923	129	18 381	2,7

Продолжение табл. 2.9.1

1	2	3	4	5	6	7
2018	1588	491	886	211	4755	3,0
2019	1120	—	841	279	2962	2,6
2020	484	—	172	312	513	1,1
2021	228	—	172	56	528	2,3
2022	175	—	21	154	606	3,5
2023	845	—	11	834	1 738	2,1
2024	685	—	12	673	1 734	2,5
2025	544	—	11	533	1 726	3,2

*Иные КНМ – контрольные закупки, выездные обследования, мероприятия по наблюдению за соблюдением обязательных требований, инспекционные визиты, мероприятия по выборочному контролю, мониторинговые закупки, рейдовые осмотры (предусмотрено соответственно нормами закона № 294-ФЗ (до 1 июля 2021 г.) и закона № 248-ФЗ (после 1 июля 2021 г.))

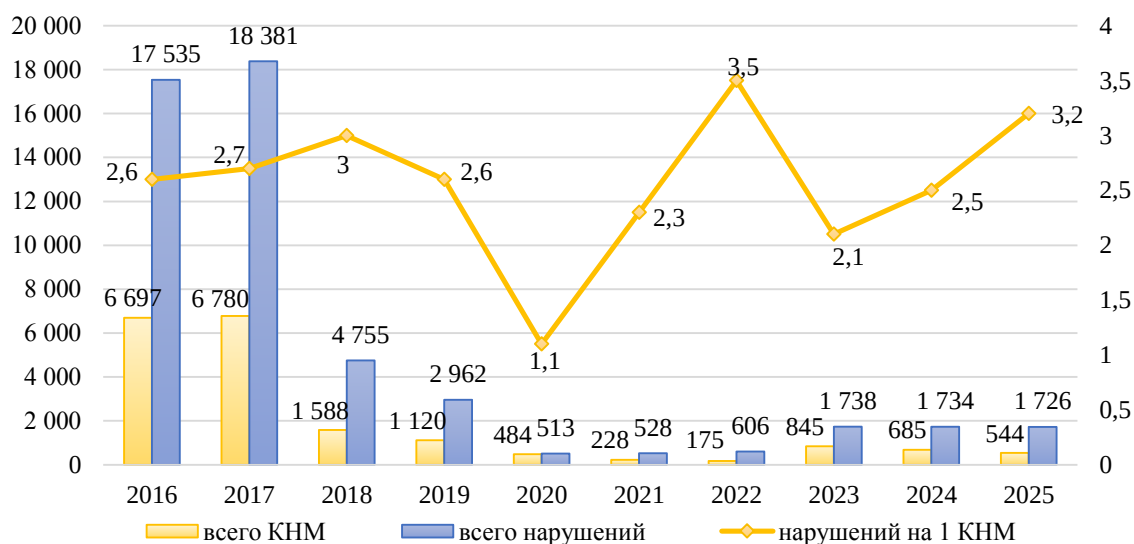


Рис. 2.9.2. Количество КНМ и количество выявленных нарушений обязательных требований в сфере медицинских услуг по Российской Федерации за 2016–2025 гг.

Динамика структуры выявляемых нарушений обязательных требований при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей в сфере медицинских услуг по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2016–2025 гг. представлена в таблице 2.9.2.

Таблица 2.9.2

Динамика структуры выявляемых нарушений при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2016–2025 гг.

Структура выявляемых нарушений по нормам Закона «О защите прав потребителей»	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Выявлено нарушений законодательства о защите прав потребителей, всего	17 535	18 381	4 755	2 962	513	528	606	1 738	1 734	1 726

Продолжение табл. 2.9.2

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
из них:										
Закона «О защите прав потребителей»,	10 846	11 803	2574	1897	382	401	311	545	788	1200
в т. ч. по статьям:										
Статья 4 (качество товара, работы, услуги)	605	619	167	91	25	69	23	29	79	74
Статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	45	102	9	7	1	0	6	2	2	1
Статья 7 (безопасность товара, работы, услуги)	264	333	43	18	10	1	7	6	7	21
Статьи 8–10, 12 (информация о товаре, работе, услуге и лицах, их предоставляющих)	6877	6858	1440	806	143	110	104	431	522	735
Статья 11 (режим работы продавца, исполнителя)	141	200	33	15	2	9	4	0	4	4
Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	1472	1576	227	188	31	18	19	31	132	323
Другие статьи Закона «О защите прав потребителей»	1442	2115	655	772	170	194	148	46	42	42

Продолжают фиксироваться факты несоблюдения требований законодательства, выразившиеся в неполноте, размещенной на стендах и официальных сайтах информации медицинских организаций относительно наименования исполнителя услуг, а также отсутствия сведений о перечне предоставляемых услуг и лицах, непосредственно осуществляющих их оказание.

Так, при проведении контрольного (надзорного) мероприятия по требованию прокуратуры Республики Башкортостан в отношении клиники врачебной косметологии ООО «***», **Управлением Роспотребнадзора по Республике Башкортостан**, установлено:

- на вывеске исполнителем не доведено до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) организации, место ее нахождения (адрес) (пункт 1 статьи 9 Закона «О защите прав потребителей»);

- до сведения потребителя и (или) заказчика не доведены образцы договоров (подпункта «ж» пункта 17 Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 11 мая 2023 г. № 736¹²⁷);

- при анализе договора возмездного оказания медицинских услуг, заключенного между исполнителем и потребителем установлено, что в договоре не указана

¹²⁷ Далее – Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг.

информация об адресе места жительства потребителя, иные адреса, на которые (при их указании в договоре) исполнитель может направлять ответы на письменные обращения, телефон потребителя, данные документа, удостоверяющего личность потребителя, а также данные документа, удостоверяющего личность законного представителя потребителя (пп. «б», «г» п. 23 раздела IV Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг).

Указанные нарушения образуют составы административных правонарушений, предусмотренные частью 1 статьи 14.4 и частью 1 статьи 14.8 КоАП РФ. По результатам рассмотрения материалов дела об административных правонарушениях юридическому лицу назначены наказания в виде «предупреждения».

Управлением Роспотребнадзора по Нижегородской области в ходе инспекционного визита в медицинскую клинику ООО «***» при изучении документов юридического лица и анализе сайта установлено:

- исполнителем размещена недостоверная информация о лицензии (размещена информация о лицензии, выданной ООО «Нижегородский центр кинезотерапии им. Бубновского С.М.», тогда как фирменное наименование юридического лица которому выдана лицензия без указания фамилии Бубновского С.М.) (п. 2 ст. 9 Закона «О защите прав потребителей»);

- не представлена информация о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации, а также график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг в помещении юридического лица (подпункты «д» и «е» пункта 17 Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг).

По выявленным фактам нарушения обязательных требований ООО «***» привлечено к административной ответственности по части 1 статьи 14.7, части 1 статьи 14.8 КоАП РФ с назначением административных наказаний в виде штрафов на сумму 20,0 тыс. руб.

Управлением Роспотребнадзора по Курской области по требованию прокуратуры проведена внеплановая выездная проверка ООО «***».

При проведении осмотра информационных стендов, размещенных в зале приема посетителей установлено, что до сведения потребителей не доведена следующая информация:

- о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисками, видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи, что является нарушением подпункта «в» пункта 13 Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (до сведения потребителей доведены только преискуранты с наименованием услуги и цены);

- о сроке действия лицензии на осуществления медицинской деятельности, что является нарушением пункта 16 Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (до сведения потребителей доведена выписка из реестра лицензий по состоянию на 9 июня 2023 г., в которой указана информация о номере и дате выдачи лицензии, срок действия не указан);

- о стандартах медицинской помощи и клинических рекомендациях (при их наличии), с учетом и на основании которых (соответственно) оказываются медицинские услуги, путем размещения на информационных стендах ссылок на официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) и официальный сайт Министерства здравоохранения Российской Федерации (minzdrav.gov.ru), на котором размещен рубрикатор клинических рекомендаций, что является нарушением подпункта «в» пункта 17 Правил предоставления медицинскими организациями платных

медицинских услуг (на информационных стендах отсутствует ссылка на официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru);

– сведения о квалификации медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, что является нарушением подпункта «д» пункта 17 Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (до сведения потребителей доведена информация о профессиональном образовании и сроке действия аккредитации медицинских работников).

Ответственное за размещение указанной информации лицо, главный врач клиники допустил нарушения обязательных требований, установленных: пунктом 1 статьи 10 Закона «О защите прав потребителей» пунктов 13, 16, 17 Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, что было квалифицировано, как административное правонарушение, предусмотренное частью 1 статьи 14.5 КоАП РФ. К виновному лицу применено административное наказание в виде «предупреждения».

При этом анализ контрольной (надзорной) деятельности территориальных органов Роспотребнадзора показал, что сформировалась практика проведения соответствующих мероприятий в области оказания платных медицинских услуг по требованию прокуратуры. Это свидетельствует о повышенном внимании со стороны надзорных органов к соблюдению законодательства в данной сфере потребительских отношений и о целенаправленном контроле за соблюдением обязательных требований хозяйствующими субъектами.

По результатам проведенных контрольных (надзорных) мероприятий в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей по фактам выявленных нарушений обязательных требований при оказании платных медицинских услуг должностными лицами Роспотребнадзора в 2025 году составлено 97 протоколов об административных правонарушениях (в 2024 году – 24 протокола), вынесено 97 постановлений по делам об административных правонарушениях (в 2024 году – 78 постановлений), из них: 27 или 28 % постановлений о привлечении к административной ответственности в виде предупреждений и 70 (или 72 %) в виде административных штрафов на общую сумму 655,0 тыс. руб. (в 2024 году – 166,7 тыс. руб.).

К примеру, **Межрегиональным Управлением Роспотребнадзора по г. Санкт-Петербургу и Ленинградской области** в результате рассмотрения материалов проверки, проведенной Прокуратурой Василеостровского района Санкт-Петербурга, в отношении ООО «***» установлено, что на информационных стендах (стойках) медицинского центра в наглядной и доступной форме не были предоставлены Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, и информация об уровне профессионального образования медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, их квалификации. Кроме того, Правила внутреннего распорядка ООО «***» содержали условия об обязательном претензионном порядке разрешения споров и о том, что письменное обращение, претензия, поступившая в адрес клиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации (нарушение абзаца 1 пункта 1 статьи 16, подпунктов 11, 15 пункта 2 статьи 16 Закона «О защите прав потребителей»).

За выявленные нарушения ООО «***» признано виновным в совершении административного правонарушения по части 1, части 2 статьи 14.8 КоАП РФ и ему назначено административное наказание в виде «предупреждения».

Средняя сумма административного штрафа в сфере оказания платных медицинских услуг увеличилась и составила 9,3 тыс. руб., что в 2,5 раза больше показателя предыдущего года (в 2024 году – 3,6 тыс. руб.).

Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации за 2016–2025 гг. представлена на рис. 2.9.3.

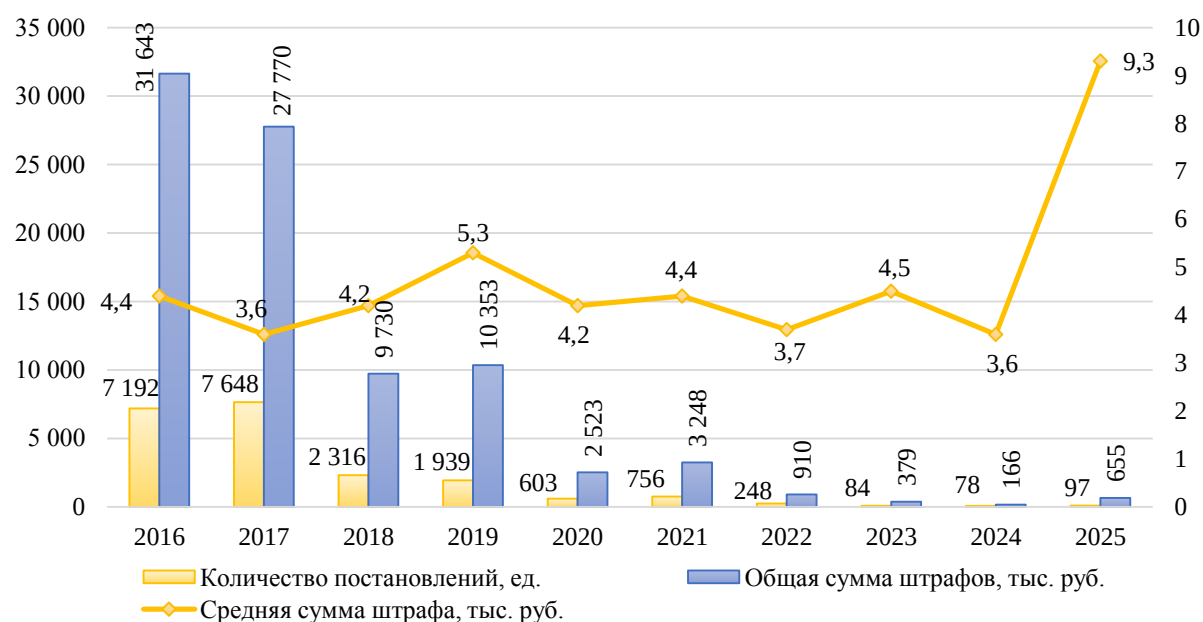


Рис. 2.9.3. Динамика количества постановлений о назначении административного наказания, вынесенных территориальными органами Роспотребнадзора, общей суммы штрафов и средней суммы административного штрафа по Российской Федерации за 2016–2025 гг.

В рамках осуществления превентивного надзора Роспотребнадзор продолжает активно участвовать в гражданско-правовой защите прав потребителей в соответствии с законодательством о гражданском судопроизводстве: направляет заключения по гражданским делам, а также обращается в суд с заявлениями о защите прав потребителей медицинских услуг.

Подача исковых заявлений, заключений государственным органом обеспечивает высокий уровень юридической обоснованности дела, способствует эффективной защите как публичных интересов, так и личных имущественных прав потребителей, которые зачастую выступают в роли более уязвимой стороны.

Всего в 2025 году территориальными органами Роспотребнадзора в защиту прав потребителей медицинских услуг подано 145 исковых заявлений. Наибольшее количество исков подано **Управлениями по городу Москве (86), Омской области (12), Алтайскому краю и Пермскому краю (по 8), Краснодарскому краю (7), Самарской области и Челябинской области (по 4), Межрегиональным управлением по городу Санкт-Петербургу и Ленинградской области (3), Московской области и Воронежской области (по 2).**

В судах в целях защиты прав потребителей медицинских услуг всего дано 369 заключений. Наибольшее количество заключений дано **Управлениями по городу Москве (164), Республике Татарстан (17), Межрегиональным управлением по городу Санкт-Петербургу и Ленинградской области (14), Новосибирской области (11), Красноярскому краю (10), Нижегородской области (8), Свердловской области, Пензенской области, Тульской области и Республике Крым (по 7).**

Примеры судебной практики территориальных органов Роспотребнадзора

1. В **Управление Роспотребнадзора по Республике Башкортостан** поступило обращение потребителя об оказании платных медицинских услуг ООО «***» с недостатками, а именно при проведении процедуры диагностической колоноскопии исполнителем допущена перфорация прямой кишки. В результате оказания исполнителем платных медицинских услуг с недостатками потребителю нанесен вред его здоровью, выразившиеся в проведении в ГБУЗ РБ Городская клиническая больница № 21 г. Уфы экстренной операции по зашиванию перфорации, а также выведена колостома.

В ходе рассмотрения обращения, юридическому лицу объявлено предостережение, одновременно установлено, что потребителем подано исковое заявление в Калининский районный суд г. Уфы Республики Башкортостан.

Управление Роспотребнадзора по Республике Башкортостан самостоятельно вступило в гражданское дело и направило письменное заключение в суд.

С учетом позиции направленного заключения и совокупности представленных доказательств, результатов судебно-медицинской экспертизы которыми подтвердились дефекты лечебно-диагностического характера (в т. ч. по допущению ятрогенной травмы при попытке проведения колоноскопа), судом искивые требования потребителя удовлетворены.

Присуждены в пользу истца расходы на лечение в сумме 92 182,84 руб. и компенсации морального вреда в размере 1 000 000 руб. (дело № 2-1319/2025).

2. В **Управление Роспотребнадзора по Забайкальскому краю** обратился потребитель по вопросам оказания ООО «***» некачественной услуги по изготовлению очков трехлетнему ребенку.

По результатам рассмотрения обращения потребителя Управлением Роспотребнадзора по Забайкальскому краю подано исковое заявление в мировой суд судебного участка № 32 Читинского судебного района Забайкальского края.

Несмотря на предъявленный рецепт для изготовления очков ребенку, организация оформила заказ на очки, перепутав плюс и минус и изготовила очки несоответствующие рецепту.

При рассмотрении дела ответчик отрицал оказание услуг с недостатками, по его мнению, очки были изготовлены в соответствии с рецептом. В ходе судебного заседания представлены доказательства, что рецепт выписан на плюс, допрошен врач, приглашен специалист, с увеличительным прибором, которые в ходе судебного заседания подтвердили суду и лицам участвующим в деле, что в рецепте указан плюс.

Решением суда с ООО «***» взысканы денежные средства, уплаченные за изготовление очков в размере 7800 руб., убытки в размере 2434 руб., компенсация морального вреда в размере 45 000 руб., штраф в размере 31 517 руб. Всего на общую сумму 94 551 руб. (дело № 2-2166/2025).

3. **Управлением Роспотребнадзора по Волгоградской области** в суде дано заключение в защиту прав конкретного потребителя.

Гражданин обратился к ООО «***» за оказанием платной медицинской стоматологической услуги, что подтверждается справкой по банковской операции и актом выполненных работ, общая стоимость услуги составила 22 600 руб.

После оказания стоматологических услуг потребитель выявил недостатки услуги: каркас и дуга выполнены не из литого металла, а из металлической проволоки, что не соответствует заключенному договору и акту выполненных работ, согласно которым протез должен быть цельнолитой; высота пластмассовой конструкции протеза не соответствует высоте десен пациента, она выше и имеет острые края, в результате чего

были нанесены травмы деснам; крепление на протезе (кламмеры) с двух сторон царапают керамику на передних несъемных протезах; неправильно подобран прикус.

В связи с тем, что от ношения протеза, изготовленного ответчиком, потребитель испытывал сильные боли в полости рта, он обратился в ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника № 7» за лечением. Согласно выписке из медицинской карты стоматологического больного ему поставлен диагноз: K06.2 поражение десны и беззубого альвеолярного края, обусловленный травмой.

Таким образом, было подтверждено, что ответчиком оказаны стоматологические услуги ненадлежащего качества, в связи с чем истец направил в адрес ответчика претензию, в которой просил вернуть полную стоимость выполненной услуги в размере 42 600 руб., предъявленные требования были оставлены без удовлетворения.

Управлением Роспотребнадзора по Волгоградской области в судебное заседание представлено письменное заключение, в котором указано, что в соответствии со статьей 29 Закона «О защите прав потребителей» потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги).

В ходе судебных заседаний ответчиком не представлены доказательства, подтверждающие надлежащее оказание услуги, в том числе План лечения пациента, клинические рекомендации с которыми под роспись был ознакомлен пациент, с истцом не был своевременно заключен договор на оказание медицинских услуг, не были разъяснены рекомендации после установки протеза, а также иная медицинская документация, в которой были бы отражены сведения о заказе истца и выполнении ответчиком работ в соответствии с данным заказом.

Мировым судом судебного участка № 111 Тракторозаводского судебного района г. Волгограда Волгоградской области 15 октября 2025 г. исковые требования удовлетворены частично: с ответчика в пользу истца взысканы убытки в размере 44 091,80 руб., неустойка в размере 42 600 руб., компенсация морального вреда в размере 5000 руб., расходы на оплату услуг представителя в размере 20 000 руб., штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в размере 42 600 руб., всего 154 291,80 руб. (дело № 2-2520/2025).

4. Управлением Роспотребнадзора по Вологодской области в суде дано заключение в защиту прав конкретного потребителя медицинских услуг.

Потребитель в октябре 2021 г. обратился к ООО «***» для установления зубных имплантов. За оказанные медицинские услуги произведена оплата в размере 64 520 руб. Впоследствии потребитель обратился с заявлением о возврате денежных средств в виду того, что установленные зубные импланты не прижились и были сняты в другой клинике и исполнитель вернул денежные средства в полном объеме.

В дальнейшем ООО «***» обратилось в суд с иском к потребителю о возмещении неосновательного обогащения, в связи с тем, что исполнителю стало известно, что импланты установлены у пациента, и он обратился в другую стоматологическую клинику с целью проведения обслуживания указанных имплантов. По мнению исполнителя своим заявлением о возврате денежных средств в досудебном порядке за не прижившиеся импланты потребитель ввел клинику в заблуждение, что импланты сняты в другой клинике. Вследствие чего полученные ответчиком денежные средства являются неосновательным обогащением и подлежат возвращению истцу.

Потребитель обратился к ООО «***» с встречным иском с заявлением о возмещении расходов на приобретение лекарств в сумме 1332 руб., компенсации морального вреда в сумме 800 000 руб., расходов на услуги адвоката 15 000 руб.

Тотемским территориальным отделом Управления Роспотребнадзора по Вологодской области в суд направлено письменное заключение в защиту прав потребителя по встречным исковым требованиям.

Судья Тотемского районного суда Вологодской области заслушав лиц, участвующих в деле, мнение прокурора, исследовав материалы дела, пришел к выводу, что исковые требования не подлежат удовлетворению, встречные исковые требования подлежат удовлетворению частично.

Судом в ноябре 2025 г. вынесено решение о взыскании с ООО «***» в пользу потребителя расходы на приобретение лекарств в сумме 1332 руб., компенсацию морального вреда в размере 50 000 руб., штраф в размере 25 000 руб., расходы на экспертизу в сумме 147 900 руб., расходы на представителя в сумме 15 000 руб. (дело № 2-6/2025).

5. Управлением Роспотребнадзора по Кемеровской области – Кузбассу в суде дано заключение в защиту прав конкретного потребителя.

Потребитель пришел в ООО «***» на бесплатный стоматологический осмотр. В ходе осмотра потребителю было рекомендовано определенное лечение, в связи с чем заключен договор на оказание стоматологических услуг, стоимость медицинских услуг и материалов составила 300 000 руб.

Для оплаты услуг исполнитель предложил получить рассрочку у банка, так как в таком случае потребителю будет сделана скидка в размере 101 130 руб. на лечение. Оформление рассрочки происходило в офисе исполнителя. ООО «***» не ознакомило потребителя с условиями рассрочки, каких-либо документов о ее получении также не представило. Более того, каких-либо документов о получении рассрочки потребителем подписано не было, имелся только чек о перечислении денежных средств банком юридическому лицу.

Позже истец установил, что в офисе ООО «***» был получен микрозайм в ООО МКК «***» по договору потребительского займа в сумме 198 870 руб. под 225 % годовых, что существенно превышало среднюю банковскую ставку при выдаче кредитов.

ООО «***» воспользовалось тем, что истец находился в растерянном состоянии и обманом убедил его взять займ, прикрыв сделку обещаниями рассрочки. Ответчик не представил истцу каких-либо документов по договору потребительского займа. Действия ООО «***» побудило истца обратиться к исполнителю с уведомлением о расторжении договора оказания стоматологических услуг. Ответа на уведомление от ответчика не последовало.

Поскольку ООО «***» фактически не оказало истцу каких-либо услуг, потребитель повторно обратился к ответчику с уведомлением о расторжении договора и требованием возратить уплаченные денежные средства в сумме 198 870 руб. Однако, требования о возврате денежных средств не исполнены. Изложенные обстоятельства послужили основанием для обращения в суд.

Потребитель самостоятельно обратился в суд с иском к ООО «***» о защите своих прав, в котором просил принять отказ от исполнения договора оказания стоматологических услуг, взыскать с ответчика денежную сумму, уплаченную по договору, в размере 198 870 руб., неустойку 198 870 руб., компенсацию морального вреда в сумме 20 000 руб., штраф в размере 50 % от присужденной судом суммы, почтовые расходы в сумме 182,40 руб.

Представитель Управления Роспотребнадзора по Кемеровской области – Кузбассу в судебном заседании поддержал исковые требования потребителя, поскольку права истца, как потребителя стоматологических услуг, были нарушены.

Новокузнецкий районный суд Кемеровской области вынес решение о частичном удовлетворении исковых требований. Судом принят отказ потребителя от исполнения договора оказания стоматологических услуг, в пользу потребителя с ООО «***» взыскана денежная сумма, уплаченная по договору оказания стоматологических услуг, в размере 198 870 руб., неустойка 198 870 руб., компенсация морального вреда в размере 5000 руб., штраф в размере 201 370 руб., почтовые расходы в размере 182,40 руб. (дело № 2-1452/2025).

6. Управлением Роспотребнадзора по Красноярскому краю дано заключение по делу в целях защиты прав потребителя при оказании стоматологических услуг.

Потребитель заключил договор оказания стоматологических услуг с ООО «***», стоимость услуг составила 216 000 руб. Потребителю оказаны услуги по установке импланта Hi Tec (производство Израиль), временный протез после имплантологии, услугу по анестезии, балочный протез, установка абатментов (составная часть импланта) в количестве 4 штук. После сдачи заказа, а также в ходе выполнения работы обнаружились недостатки услуги: потребителю были установлены импланты не соответствующие заявленному, установленные абатменты не имели паспортов изделий, подтверждающих совместимость с имплантами, временный протез установлен неустойчиво, постоянный балочный протез через несколько дней начал расшатываться. Истец неоднократно обращался к исполнителю по поводу расшатывания и поломки протеза.

Таким образом, услуга по протезированию зубов выполнена ООО «***» ненадлежащего качества, в связи с чем потребитель был вынужден обратиться в суд для взыскания с ответчика уплаченных денежных средств.

Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю приняло участие в суде для дачи заключения в целях защиты прав потребителя.

Советский районный суд города Красноярска, рассмотрев материалы дела, пришел к выводу, что истцу оказаны услуги по протезированию зубов в ООО «***» ненадлежащего качества, в связи с чем, требования истца о взыскании оплаченных денежных средств за оказанные услуги подлежат удовлетворению.

Суд вынес решение о взыскании с ООО «***» в пользу потребителя денежных средств в размере 216 000 руб., неустойку в размере 409 374 руб., компенсацию морального вреда в сумме 100 000 руб., штраф в размере 362 987 руб. (дело № 2-4065/2025).

7. Управлением Роспотребнадзора по Липецкой области дано заключение по делу в целях защиты прав потребителя при оказании платных медицинских услуг.

Потребитель обратился в ООО «***» с целью удаления коренного зуба с последующим зубопротезированием. При этом медицинские услуги были оказаны ненадлежащим образом, вследствие чего потребитель лишился нескольких зубов, что повлекло дополнительные финансовые расходы, нравственные и физические страдания.

Предъявленные требования о расторжении договора об оказании платных медицинских услуг, возврата денежных средств за некачественное оказание медицинских услуг, компенсации морального вреда, почтовых расходов не удовлетворены исполнителем, что понудило потребителя обратиться в суд.

В ходе судебного разбирательства сторонами принято решение о заключении мирового соглашения, которое утверждено определением Становлянского районного суда Липецкой области. Согласно мировому соглашению договор об оказании платных медицинских услуг, заключенный между потребителем и ООО «***» расторгнут, исполнитель обязан выплатить потребителю денежные средства в размере 281 050 руб., 450 руб. в счет компенсации почтовых расходов, 40 000 руб. в счет компенсации морального вреда (дело № 2-А269/2025).

8. Управлением Роспотребнадзора по Пермскому краю подано исковое заявление в мировой суд судебного участка № 3 Свердловского судебного района г. Перми в защиту прав потребителя за неоказание косметологических и медицинских услуг.

Жительница Перми Щ. обратилась в адрес Управления Роспотребнадзора по Пермскому краю с просьбой осуществить защиту ее прав и законных интересов, нарушенных действиями ООО «***», в судебном порядке.

В декабре 2024 г. между потребителем Щ. и ООО «***» заключен договор возмездного оказания косметологических и медицинских услуг, стоимость услуг составила 83 900 руб. Услуги оплачены в полном объеме с привлечением кредитных денежных средств по договору займа на сумму 87 500 руб.

Через несколько дней потребитель обратилась к исполнителю с заявлением об одностороннем отказе от исполнения договора. ООО «***» перечислило денежные средства в кредитную организацию лишь в феврале 2025 г., в связи с чем у истца возникли дополнительные обязательства перед кредитной организацией в виде уплаты процентов за пользование кредитом.

Поскольку действующим законодательством не предусмотрен срок возврата денежных средств в случае отказа от исполнения договора, то применяется общее правило ст. 314 ГК РФ, согласно которому обязательство должно быть исполнено в течение семи дней со дня предъявления требования об его исполнении.

Потребитель Щ. пользовалась кредитом 13 дней, за этот период она должна была оплатить проценты за пользование кредитом в размере 2746 руб., тогда как фактически внесла плату в размере 20 573,92 руб. Таким образом, с ООО «***» подлежала взысканию сумма процентов, которую истец вынуждена была заплатить банку в связи с несвоевременным перечислением ответчиком денежных средств, в размере 17 827,92 руб.

Действия ответчика, выразившиеся в несвоевременном возврате денежных средств, причинили истцу моральный вред, который подлежит взысканию.

В исковом заявлении Управление Роспотребнадзора по Пермскому краю просило взыскать с ООО «***» в пользу истца Щ. убытки в размере 17 827,92 руб., проценты за пользование чужими средствами в размере 1592,95 руб., компенсацию морального вреда в размере 50 000 руб.

Мировой суд судебного участка № 3 Свердловского судебного района г. Перми определением от 18 августа 2025 г. утвердил мировое соглашение, согласно которому ответчик обязуется уплатить истцу денежные средства в размере 20 000 руб. (дело № 2-633/2025).

9. Управление Роспотребнадзора по Омской области обратилось в Куйбышевский районный суд г. Омска с административным иском с заявлением о признании информации, размещенной в сети Интернет запрещенной к распространению.

В Управление Роспотребнадзора по Омской области поступили обращения потребителя, в которых содержалась информация, что на официальном сайте организации была указана недостоверная информация о центре наркологии и психиатрии «***», содержащей сведения, распространение которых запрещено в Российской Федерации.

При осуществлении мониторинга в сети Интернет указанного сайта установлено, что в центре наркологии и психиатрии «***» оказываются круглосуточные платные услуги по излечению пагубных зависимостей и сопутствующих расстройств психики. Помощь предоставляется на основании сертификатов, лицензий и разрешений.

При осуществлении выезда установлено, что наркологический центр «***» деятельность по адресу, указанному на сайте, не осуществляет.

В Едином государственном реестре юридических лиц и Едином государственном реестре индивидуальных предпринимателей сведения о наркологическом центре «***», отсутствуют.

Таким образом, информация, размещенная на сайте, о месте нахождения исполнителя являлась недостоверной.

С учетом указанных обстоятельств, суд признал информацией, распространение которой в Российской Федерации запрещено, информацию, размещенную в сети Интернет на сайте, в связи с доведением до сведения потребителя недостоверной информации о месте нахождения организации, о наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности и включил в Единый реестр доменных имен, указателей страниц сайтов в сети Интернет и сетевых адресов, позволяющих идентифицировать сайты в сети Интернет, содержащие информацию, распространение которой запрещено в Российской Федерации, Интернет-страницу данной организации.

10. Управлением Роспотребнадзора по Самарской области подано исковое заявление в Промышленный районный суд г. Самары в защиту потребителя за оказание медицинских (стоматологических) услуг ненадлежащего качества.

Потребитель по рекламному объявлению обратился в стоматологическую клинику «Crystal clinic» (ООО «***»), где был сделан рентгеновский снимок зубов и обнаружена большая киста. По предложению сотрудника клиники потребитель заключил договор оказания стоматологических услуг и кредитный договор с АО «***», для дальнейшего лечения. С кредитным договором потребителя не ознакомили, экземпляр не выдали.

Во время проведения гигиены полости рта потребитель испытал сильную боль, ему удалили 4 зуба, которые не болели, врач работал без перчаток, порезал себе руку, также во время удаления врач сорвал с верхних зубов коронки и выбросил их, хотя они подлежали дальнейшему использованию.

После оказания услуги потребитель плохо себя чувствовал, состояние практически не улучшалось, в связи с чем, он обратился к врачу-неврологу по месту жительства, который предположил диагноз: G52.1X «Невропатия языкоглоточного нерва слева посттравматическая», были назначены соответствующие препараты.

Потребитель обратился к ООО «***» с претензией, в которой просил расторгнуть договор на оказание медицинских услуг. Исполнитель предложил заключить соглашение о расторжении договора, согласно которому осуществляется возврат части денежных средств в размере 277 369 руб., за вычетом фактически понесенных расходов.

Потребитель дополнительно обратился к ООО «***» с претензией о невозвращении моста (коронки), с введением его в заблуждение и понуждением заключить договор, с ненадлежащим информированием о возможности получения помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи, некачественным оказанием услуг. В удовлетворении предъявленных требований исполнитель отказал.

Для защиты своих нарушенных прав в судебном порядке потребитель обратился в Управление Роспотребнадзора по Самарской области.

В ходе судебного разбирательства сторонами принято решение о заключении мирового соглашения, согласно которому ООО «***» должно было выплатить потребителю: стоимость услуг в размере 53 300 руб., неустойку в размере 53 300 руб., стоимость шести удаленных коронок в размере 58 680 руб., компенсацию морального вреда 30 000 руб., всего 195 280 руб. (дело № 2-2605/2025).

11. Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области дано заключение в интересах потребителя в связи с оказанием медицинских услуг с недостатками.

Гражданка Е. обратилась в суд с исковым заявлением к АО «***» за признанием за ней права на распоряжение и использование биоматериала от погибшего на специальной военной операции мужа для экстракорпорального оплодотворения с применением донорских ооцитов и признании незаконным отказа в использовании биоматериала.

Между гражданкой Е. и гражданином С. был заключен брак. Позднее между гражданином С. и АО «***» был заключен договор на оказание медицинских услуг. Предметом договора являлась услуга по криоконсервации и криохраниению эякулята. Согласно приложению к договору об оказании медицинских услуг, срок криоконсервации спермы гражданина С. установлен до 26 февраля 2025 г., продлен до 26 февраля 2026 г. Гражданин С. просил использовать его сперму для лечения бесплодия жены Е.

Гражданином С. было подписано информированное согласие на криоконсервацию и криохраниение биологического материала, в котором указано, что в случае его смерти или утраты им дееспособности, судьба хранящегося биоматериала определяется гражданкой Е.

АО «***» в устной форме отказало потребителю Е. в праве использования биоматериала, при этом отказ мотивирован тем, что необходимо решение суда.

Невьянский городской суд изучив материалы дела принял решение о праве потребителя Е. на распоряжение и пользование биологическим материалом гражданина С. (дело № 2-820/2025).

12. Управлением Роспотребнадзора по Пермскому краю подано исковое заявление в Мотовилихинский районный суд г. Перми о признании противоправными в отношении неопределенного круга потребителей действий ООО «***» и их прекращении.

Управлением Роспотребнадзора по Пермскому краю, при рассмотрении размещенной в сети Интернет информации было установлено, что ООО «***» осуществляет деятельность по забору анализов у физических лиц и проведению их исследований. Исполнитель на своем официальном сайте разместил Публичную оферту, содержащую условия приобретения и использования Подарочных карт исполнителя, которые являются обязательными для лиц, приобретающих/предъявляющих Подарочные карты в месте приобретения услуги (Условия оферты).

Исходя из Условий оферты, потребителю денежные средства, оставшиеся после приобретения услуг с использованием Подарочных карт, не возвращаются, а также не возвращается денежный эквивалент номинала карты по истечению срока ее действия.

Размещенная на сайте ООО «***» Публичная оферта доступна для неограниченного круга потребителей и затрагивает интересы потребителей, которые заключили либо намериваются заключить договор с ответчиком.

Указанные положения Условий оферты ущемляют права потребителей и являются недействительным, что стало основанием для обращения Управления Роспотребнадзора по Пермскому краю с исковым заявлением о признании противоправными в отношении неопределенного круга потребителей действий ООО «***» и их прекращении.

Мотовилихинский районный суд г. Перми решением от 19 февраля 2025 г. признал действия ООО «***», выразившиеся во включении в размещенную на сайте Публичную оферту, условий ущемляющих права потребителей, противоправными в отношении неопределенного круга потребителей, возложил на ответчика обязанность прекратить нарушение, путем приведения размещенной на сайте Публичной оферты в соответствие с требованиями действующего законодательства, обязал ООО «***» в десятидневный срок с момента принятия судом решения об удовлетворении иска

довести его до сведения потребителей через средства массовой информации (дело № 2-808/2025).

13. Управлением Роспотребнадзора по г. Москве подано исковое заявление в Химкинский городской суд Московской области в целях защиты прав потребителя.

Между потребителем N. и клиникой ООО «***» был заключен договор на оказание платных ортодонтических услуг стоимостью 300 000 руб. Перед началом лечения потребителя не ознакомили с полной информацией о методике, возможных рисках и последствиях. План лечения с перечнем услуг, сроками и стоимостью, вопреки условиям договора, подписан не был.

В процессе лечения у потребителя возникли осложнения (стоматит, герпес), капы неплотно прилегли к зубам. Таким образом, услуга была оказана ненадлежащего качества. Требование о возврате денежных средств оставлено без удовлетворения.

В связи с нарушением своих прав, потребитель обратился с заявлением в Управление Роспотребнадзора по г. Москве, которым было подготовлено исковое заявление и направлено в Химкинский городской суд Московской области.

Рассмотрев материалы дела, суд установил, что исполнитель не доказал качество оказанных услуг и надлежащее информирование потребителя. Доводы стоматологической клиники о том, что гражданин нарушал режим лечения и самостоятельно прекратил посещения медицинского учреждения, отклонены судом как не подтвержденные объективными доказательствами. Нарушение прав потребителя признано установленным.

Химкинский городской суд Московской области взыскал с ООО «***» в пользу потребителя денежные средства, уплаченные по договору в размере 300 000 руб., неустойку за нарушение сроков возврата денежных средств в размере 300 000 руб., компенсацию морального вреда в размере 30 000 руб. и штраф в размере 315 000 руб., всего 945 000 руб. (дело № 2-7883/2025).

2.10. Образовательные услуги

Право на образование относится к числу базовых конституционных прав граждан Российской Федерации и закреплено статьей 43 Конституции Российской Федерации. Его содержание предполагает доступ каждого к качественному образованию вне зависимости от социального положения, места жительства и имущественных возможностей.

В современных условиях образование выступает одним из ключевых механизмов формирования всесторонне развитой личности, способной отвечать на вызовы динамично меняющейся среды. Оно создает предпосылки не только для интеллектуального и профессионального развития граждан, но и для укрепления социальной устойчивости и экономического потенциала государства.

Следовательно, реализация права на образование обеспечивает раскрытие личностного потенциала человека и одновременно служит инструментом укрепления позиций России на международной арене, поскольку способствует подготовке квалифицированных кадров для различных сфер экономики и общественной жизни.

Именно поэтому государство занимает центральное место в выработке и поддержании высоких стандартов образовательных услуг. Такая функция осуществляется через систему мер, нацеленную на формирование понятной, доступной и результативной образовательной среды, соответствующей общественным запросам и современным требованиям.

Развитие отечественной системы образования обеспечивается совокупностью взаимосвязанных государственных механизмов. Существенное место в этой системе занимает национальный проект «Молодежь и дети», реализация которого началась

1 января 2025 года и рассчитана до 31 декабря 2030 года. Его содержание ориентировано на обновление школьной и университетской инфраструктуры, подготовку педагогических кадров, профессиональную ориентацию обучающихся и создание полноценной воспитательной среды¹²⁸.

Обновление инфраструктуры общеобразовательной сети относится к числу приоритетных направлений национального проекта. В 2025 году в субъектах Российской Федерации введены в эксплуатацию 63 новые школы более чем на 53 тыс. обучающихся и 4 детских сада на 870 дополнительных мест. Кроме того, капитальный ремонт проведен в 1068 школах, из которых 844 профинансированы за счет федерального бюджета, в 36 объектах среднего профессионального образования и в 131 детском саду, включая 70 дошкольных учреждений, отремонтированных за счет федеральных средств¹²⁹.

Одновременно формируется сеть современных студенческих кампусов мирового уровня. На разных этапах строительства находятся 25 таких городков, а к 2036 году их количество должно составить не менее 40. Концепции кампусов предполагают создание целостной среды для индивидуального и коллективного развития, способной формировать общую корпоративную культуру преподавателей, студентов и исследователей¹³⁰.

Практическое наполнение этой инфраструктурной политики уже прослеживается на конкретных объектах. Так, в составе нижегородского ИТ-кампуса «Неймарк» введены 18 гостиничных корпусов на 1350 мест. Кампус Уральского федерального университета в Екатеринбурге включает спортивную инфраструктуру, культурно-досуговые пространства, мультимедийные аудитории, залы видеоконференцсвязи и медицинский центр. В Межвузовском студенческом кампусе Евразийского научно-образовательного центра в Уфе начал работу геномный центр, представляющий собой научно-образовательный комплекс с исследовательскими площадками по изучению генетики¹³¹.

Заметную роль в обновлении высшей школы играет программа «Приоритет 2030» в 2025 году в ее рамках реализовано 2560 проектов. Программа стратегического академического лидерства направлена на формирование в университетах центров науки, образования и регионального развития, а также на концентрацию ресурсов для вклада российских вузов в достижение национальных целей развития до 2030 года¹³².

Участие в программе предоставляется университетам, прошедшим конкурсный отбор и подтвердившим соответствие установленным критериям. Инициатива ориентирована на создание в России более 100 современных университетов, способных определять научно-технологическое и социально-экономическое развитие страны к 2030 году. Вузам-участникам предоставляются гранты на реализацию собственных стратегий; при этом особый акцент делается на медицинские инновации, цифровые технологии, энергетику, транспорт, промышленное производство и экологию. Территориально программа охватывает всю страну и объединяет как ведущие университеты Москвы и Санкт-Петербурга, так и региональные вузы. К участию допускаются образовательные организации независимо от формы собственности и ведомственной принадлежности, включая классические, технические, отраслевые, педагогические и иные университеты. Такой подход позволяет поддерживать качество высшего образования во всех регионах и усиливать научно-технологический потенциал страны¹³³.

¹²⁸ <https://национальныепроекты.пф/new-projects/molodezh-i-deti/>

¹²⁹ <https://edu.gov.ru/press/10919/v2025-godu-otremontirovali-svyshe-11-tys-obektov-obrazovaniya/>

¹³⁰ <https://minobrnauki.gov.ru/press-center/news/nauka-i-obrazovanie/100013/>

¹³¹ <https://национальныепроекты.пф/news/ot-shkol-do-grantov-itogi-pervogo-goda-natsproekta-molodezh-i-deti/>

¹³² <https://priority2030.ru/about/>

¹³³ <https://priority2030.ru/about/finance>

Федеральный проект «Профессионалитет» решает задачу адресной подготовки кадров для 24 отраслей экономики, в том числе для машиностроения, металлургии, химической промышленности, сельского хозяйства, атомной отрасли, железнодорожного транспорта, легкой промышленности и других сфер. Его реализация строится на прямом партнерстве колледжей с ключевыми индустриальными работодателями, которые участвуют в разработке образовательных программ и организации практической подготовки обучающихся¹³⁴.

В 2025 году создано 123 образовательно-производственных кластера, объединяющих колледжи и работодателей. На программы «Профессионалитета» было подано свыше 1 млн заявлений, а число зачисленных составило 284,6 тыс. человек. В целом по федеральному проекту в колледжах обучается около 1,8 млн студентов.¹³⁵

Проект «Билет в будущее» представляет собой систему ранней профессиональной ориентации школьников 6–11 классов. Его комплексный формат объединяет учебные занятия, внеурочную деятельность, дополнительные программы, практику и использование цифровых ресурсов, что дает возможность выстраивать индивидуальную образовательную траекторию. В 2024/25 учебном году единая модель профориентации охватила более 8,5 млн обучающихся; около 300 тыс. школьников прошли профессиональные пробы непосредственно на предприятиях, а общее число партнеров-работодателей за весь период реализации проекта превысило 13 тыс.¹³⁶

Кадровое обеспечение образовательной системы также входит в число ключевых направлений национального проекта. Программа «Земский учитель» предназначена для сокращения дефицита педагогических работников в сельской местности и малых городах: учителям, переехавшим в населенные пункты с численностью до 50 тыс. человек, предоставляется единовременная выплата 1 млн руб., а для Дальневосточного федерального округа и новых субъектов Российской Федерации – 2 млн руб. За весь период действия программы ее участниками стали более 6 тыс. учителей¹³⁷.

Тем самым национальный проект «Молодежь и дети» выступает существенным и системообразующим элементом российской образовательной политики. Охватывая все уровни образовательного цикла – от школы до передовых инженерных школ и молодежных лабораторий, – он обеспечивает преемственность развития человеческого капитала. Итоги 2025 года свидетельствуют о последовательном характере проводимых преобразований и формируют основу для достижения долгосрочных национальных целей в сфере образования и молодежной политики к 2030 году.

Развитие образовательной инфраструктуры, укрепление кадрового потенциала и расширение форм получения знаний, включая дистанционные форматы, объективно усиливают значение правовых гарантий для граждан, приобретающих образовательные услуги на возмездной основе.

Реализация права на образование в Российской Федерации обеспечивается системой взаимосвязанных конституционных, отраслевых и гражданско-правовых механизмов. Для сферы платных образовательных услуг базовое значение в 2025 году сохраняли Конституция Российской Федерации, Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», постановление Правительства Российской Федерации от 15 сентября 2020 г. № 1441 «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг», Гражданский кодекс Российской Федерации и Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав

¹³⁴ <https://национальныепроекты.пф/new-projects/molodezh-i-deti/>

¹³⁵ <https://национальныепроекты.пф/news/ot-shkol-do-grantov-itogi-pervogo-goda-natsproekta-molodezh-i-deti/>

¹³⁶ <https://национальныепроекты.пф/news/ot-shkol-do-grantov-itogi-pervogo-goda-natsproekta-molodezh-i-deti/>

¹³⁷ <https://национальныепроекты.пф/news/ot-shkol-do-grantov-itogi-pervogo-goda-natsproekta-molodezh-i-deti/>

потребителей»¹³⁸. Такая нормативная связка по-прежнему определяет как законность самой образовательной деятельности, так и пределы договорной свободы при оказании платных образовательных услуг.

Сохраняет значение и общее правило о том, что образовательная деятельность подлежит лицензированию (исключение для граждан, самостоятельно оказывающих услугу без привлечения к преподаванию иных лиц). Перед заключением договора подлежит проверке не только наименование программы, но и сам статус исполнителя, включая наличие права на осуществление образовательной деятельности по соответствующему виду образования, уровню образования, профессии, специальности, направлению подготовки, подвиду дополнительного образования¹³⁹. Именно наличие надлежащего статуса исполнителя позволяет отличать деятельность образовательной организации от иных форм передачи информации, обучения или консультирования, которые могут не подпадать под специальный режим законодательства об образовании.

Иная правовая ситуация складывается в отношениях с блогерами, менторами, наставниками и иными лицами, реализующими так называемые авторские продукты, онлайн-курсы, консультационные программы, наставничество или сопровождение. Такие договоры, как правило, оформляются не как договоры об оказании платных образовательных услуг в специальном смысле, а как договоры возмездного оказания информационных, консультационных, наставнических либо иных подобных услуг. Хотя подобные продукты нередко подаются потребителю как обучение, передача знаний или формирование практических навыков, сами исполнители зачастую находятся вне специального образовательного режима, а их деятельность не сопровождается тем объемом публично-правовых гарантий, который характерен для образовательной организации.

Именно в этом состоит ключевое разграничение между регулируемой сферой платных образовательных услуг и инфобизнесом. В первом случае действует специальный правовой режим с лицензированием, нормативно определенными требованиями к исполнителю и повышенным стандартом его поведения. Во втором случае отношения обычно строятся на общих нормах гражданского законодательства о возмездном оказании услуг, а содержание самого продукта, объем обязательств исполнителя и пределы его ответственности во многом определяются договорной моделью, сформулированной самим продавцом услуги. Именно в этом сегменте концентрируются наиболее проблемные и недобросовестные модели поведения исполнителей. В качестве типичных рисков встречаются продажа продукта через личный бренд и социальные сети, использование односторонних офферт, обещания быстрого результата, непрозрачность содержания программы, намеренная подмена обучения информационным продуктом неопределенного объема, а также включение условий о том, что услуга считается полностью оказанной уже в момент предоставления доступа к личному кабинету. Подобные конструкции объективно ослабляют договорную позицию потребителя и затрудняют реализацию им права на отказ от договора и возврат денежных средств. Вместе с тем и в отношениях с блогерами, наставниками, менторами и иными продавцами инфопродуктов сохраняет действие законодательство о защите прав потребителей, если услуга приобретается гражданином для личных, семейных,

¹³⁸ Статья 43 Конституции Российской Федерации; Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; Постановление Правительства Российской Федерации от 15 сентября 2020 г. № 1441 «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг»; глава 39 Гражданского кодекса Российской Федерации; Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

¹³⁹ Статья 91 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Следовательно, в таких ситуациях, потребители сохраняют базовые гарантии, вытекающие из гражданского законодательства и законодательства о защите прав потребителей, включая право на получение необходимой и достоверной информации об услуге, право на отказ от договора на предусмотренных законом условиях, а также право требовать возврата денежных средств, компенсации убытков, морального вреда и применения иных последствий при нарушении качественных характеристик услуги.

Таким образом, договор об оказании платных образовательных услуг представляет собой специальный договор в сфере образования, к которому одновременно применяются нормы законодательства об образовательной деятельности и общие положения о возмездном оказании услуг. Вследствие этого потребитель в сфере образования пользуется не только теми гарантиями, которые прямо предусмотрены образовательным законодательством, но и общими гарантиями, закрепленными законодательством о защите прав потребителей.

В 2025 году законодатель развивал регулирование в сфере образовательной деятельности через уточнение статуса исполнителя, условий приема, требований к цифровой среде и отдельных правил функционирования рынка платного высшего образования.

Также в 2025 году законодатель развивал регулирование не путем полного пересмотра общей договорной модели платных образовательных услуг, а через изменение отдельных элементов правового режима. Эта тенденция проявилась в нескольких направлениях.

Федеральный закон от 28 февраля 2025 г. № 28-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» имеет прежде всего отраслевое значение для профессиональных образовательных программ медицинского и фармацевтического образования, для дополнительных профессиональных программ медицинского образования и для лицензирования соответствующей образовательной деятельности. Для рынка платных образовательных услуг в целом этот акт не изменил общую конструкцию договора, однако усилил значение проверки законности статуса исполнителя и фактических условий реализации программы в соответствующем сегменте.

Федеральный закон от 21 апреля 2025 г. № 85-ФЗ «О внесении изменений в статью 70 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» имеет более заметное практическое значение для преддоговорной стадии приема на обучение. Он изменил правила приема в образовательные организации высшего образования по программам бакалавриата и специалитета для лиц, имеющих среднее профессиональное образование, связав возможность приема по результатам вступительных испытаний с соответствием профиля среднего профессионального образования профилю программы высшего образования¹⁴⁰.

Следовательно, в 2025 году точность информирования абитуриента и заказчика об условиях приема приобрела еще более существенное значение.

Федеральный закон от 21 апреля 2025 г. № 86-ФЗ «О внесении изменений в статьи 3 и 47 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» и Федеральный закон от 21 апреля 2025 г. № 100-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» и статьи 9 и 11 Федерального закона «О контроле за деятельностью лиц, находящихся под иностранным влиянием» затрагивают, прежде всего, правомерность статуса лиц, участвующих в образовательной деятельности.

¹⁴⁰ Статья 1 Федерального закона от 21 апреля 2025 г. № 85-ФЗ «О внесении изменений в статью 70 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации»».

Первый из названных актов уточнил требования к дополнительному профессиональному образованию отдельных лиц, допускаемых к осуществлению педагогической деятельности по основным общеобразовательным программам. Второй установил полный запрет иностранным агентам осуществлять просветительскую и образовательную деятельность. Эти изменения не переписали условия договора об оказании платных образовательных услуг, но усилили значение вопроса о правомерности субъекта, действующего на рынке образовательных услуг.

Наиболее заметное влияние на рынок платного высшего образования оказал Федеральный закон от 23 мая 2025 № 114-ФЗ «О внесении изменений в статьи 101 и 104 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации». Указанный акт дополнил регулирование положением о том, что перечень направлений подготовки, специальностей высшего образования и научных специальностей, по которым определяется предельное количество мест для приема на обучение по образовательным программам высшего образования по договорам об оказании платных образовательных услуг, а также порядок и сроки определения такого количества утверждаются Правительством Российской Федерации. Тем же актом изменены правила государственной поддержки образовательного кредитования¹⁴¹. Следовательно, именно в 2025 году государственное регулирование стало более непосредственно воздействовать на параметры рынка платного высшего образования, сохраняя при этом без изменения базовые потребительские гарантии, действующие на уровне договора.

Отдельно должен быть отмечен Федеральный закон от 29 декабря 2025 г. № 569-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» и отдельные законодательные акты Российской Федерации». Применительно к письму Министерства просвещения Российской Федерации¹⁴² значение этого акта связано с изменениями в Федеральный закон от 29 декабря 2010 г. № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию», касающимися удостоверения личности и установления возраста в целях недопущения распространения среди детей запрещенной информации. Для договорной модели платных образовательных услуг этот акт имеет смежное, а не центральное значение, однако в условиях цифровизации образовательной среды он подлежит учету при оценке правомерности отдельных электронных сервисов и механизмов доступа к контенту¹⁴³.

В совокупности изменения 2025 года позволяют сделать следующий вывод о том, что базовые права потребителя при заключении и исполнении договора об оказании платных образовательных услуг – право на достоверную информацию, право на письменный договор с обязательными условиями, право не соглашаться на навязанные дополнительные услуги, право на стабильность цены за исключением прямо предусмотренного законом случая, право требовать защиты при недостатках услуги и право на отказ от договора в установленном законом порядке – в 2025 году сохранили системообразующее значение.

¹⁴¹ Статья 1 и статья 2 Федерального закона от 23 мая 2025 г. № 114-ФЗ «О внесении изменений в статьи 101 и 104 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации»».

¹⁴² Письмо Министерства просвещения Российской Федерации от 24.02.2026 г. № ИШ-403/04.

¹⁴³ Федеральный закон от 29 декабря 2025 г. № 569-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» и отдельные законодательные акты Российской Федерации»; часть 7.1 статьи 11 и часть 6 статьи 16 Федерального закона от 29 декабря 2010 г. № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» в редакции названного Федерального закона.

Изменения затронули прежде всего законность статуса исполнителя, правила приема, требования к цифровой среде и степень государственного влияния на сегмент платного высшего образования.

На стадии заключения договора ключевое значение имеет обязанность исполнителя заблаговременно и в течение всего срока действия договора предоставлять заказчику достоверную информацию о себе и об оказываемых платных образовательных услугах, обеспечивающую возможность правильного выбора. Если взаимодействие происходит очно, такая информация должна доводиться до сведения гражданина в месте фактического осуществления образовательной деятельности, а также в месте нахождения филиала образовательной организации при его наличии¹⁴⁴. Для практики защиты прав потребителей это означает, что расхождение между устными заверениями работников образовательной организации и фактическими условиями договора либо локальных актов подлежит оценке не только как вопрос добросовестности переговоров, но и как вопрос надлежащего исполнения обязанности по предоставлению обязательной информации.

При заключении договора гражданин вправе рассчитывать на получение договора в простой письменной форме с обязательным отражением в нем всех сведений, имеющих существенное значение для выбора и последующего исполнения договора. К числу таких сведений относятся данные об исполнителе и заказчике, полная стоимость образовательных услуг, порядок оплаты, сведения о лицензии на осуществление образовательной деятельности, вид, уровень и направленность образовательной программы, форма обучения, сроки освоения программы, вид выдаваемого документа при его наличии, а также порядок изменения и расторжения договора¹⁴⁵. Практически это означает, что отсутствие в тексте договора сведений о форме обучения, стоимости, сроке освоения программы или лицензии не следует рассматривать как формальность: такие пробелы способны повлиять на осознанность потребительского выбора и на возможность последующей правовой защиты.

Для граждан также существенно, что отказ от дополнительных платных услуг, которые не были предусмотрены ранее заключенным договором, не может служить основанием для изменения объема и условий уже согласованной образовательной услуги¹⁴⁶. Иначе говоря, исполнитель не вправе ставить получение основной образовательной услуги в зависимость от приобретения дополнительных сервисов, материалов, сопровождения или иных платных опций, если они не составляли содержание первоначально согласованного обязательства.

Не менее важна и ценовая определенность договора. Законодательство не допускает увеличение стоимости платных образовательных услуг после заключения договора, кроме случая увеличения стоимости с учетом уровня инфляции, предусмотренного основными характеристиками федерального бюджета на очередной финансовый год и плановый период. Одновременно основания и порядок снижения стоимости платных образовательных услуг должны быть закреплены в локальном нормативном акте исполнителя и доводиться до сведения заказчика и обучающегося¹⁴⁷. Из этого следует, что гражданин вправе проверять не только сам размер платы, но и

¹⁴⁴ Пункты 10–12 Постановления Правительства Российской Федерации от 15 сентября 2020 г. № 1441 «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг»; статьи 8 и 10 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

¹⁴⁵ Пункт 13 Постановления Правительства Российской Федерации от 15 сентября 2020 г. № 1441 «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг».

¹⁴⁶ Пункт 6 Постановления Правительства Российской Федерации от 15 сентября 2020 г. № 1441 «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг».

¹⁴⁷ Пункты 8 и 9 Постановления Правительства Российской Федерации от 15 сентября 2020 г. № 1441 «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг».

существование официального локального акта об основаниях и порядке снижения стоимости обучения, если образовательная организация заявляет о наличии скидок, льготных условий или иных механизмов уменьшения цены.

Особую защитную функцию выполняет правило о недопустимости включения в договор условий, ограничивающих права поступающих и обучающихся или снижающих уровень предоставляемых им гарантий по сравнению с законодательством Российской Федерации об образовании. Если такие условия включены в договор, они не подлежат применению¹⁴⁸. Следовательно, даже если подобное положение формально включено в текст договора или публичной оферты, оно не приобретает юридической силы только потому, что заказчик согласился с текстом при подписании договора или акцепте оферты. На практике именно ссылкой на текст оферты или внутренние правила исполнители часто пытаются оправдать ограничения, не предусмотренные законом.

При дистанционном заключении договора возрастает значение официального сайта образовательной организации как основного юридически значимого канала раскрытия информации. По действующему регулированию образовательная организация обязана размещать на официальном сайте предусмотренные законом сведения и копии документов, своевременно обновлять их и обеспечивать соответствие структуры сайта установленным требованиям. В специальном подразделе, посвященном платным образовательным услугам, должны быть размещены документы о порядке оказания платных образовательных услуг, образец договора, документы об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе и иные обязательные сведения. Обновление информации производится не позднее десяти рабочих дней со дня ее создания, получения либо изменения, а сведения, включенные в договор, должны соответствовать информации, размещенной на официальном сайте образовательной организации на дату заключения договора¹⁴⁹.

С практической точки зрения это означает, что при дистанционном наборе граждан вправе сравнивать между собой не только рекламную страницу программы и текст оферты, но и официальный раздел сайта образовательной организации, локальные акты о стоимости обучения, сведения о лицензии, данные о форме обучения и иные документы, размещение которых прямо предписано нормативными правовыми актами. Если на сайте указаны одни условия, а в электронном договоре или оферте содержатся другие, такая несогласованность имеет правовое значение и подлежит оценке в совокупности с требованиями законодательства о защите прав потребителей и законодательства об образовании.

В 2025 году действует режим, основанный на Федеральном законе от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и Постановлении Правительства Российской Федерации от 11 октября 2023 г. № 1678 «Об утверждении Правил применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации

¹⁴⁸ Пункт 14 Постановления Правительства Российской Федерации от 15 сентября 2020 г. № 1441 «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг».

¹⁴⁹ Пункты 3, 16 и 18 Постановления Правительства Российской Федерации от 20 октября 2021 г. № 1802 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и обновления информации об образовательной организации, а также о признании утратившими силу некоторых актов и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации»; пункты 6 и 14 Приказа Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 4 августа 2023 г. № 1493 «Об утверждении Требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и формату представления информации»; пункт 16 Постановления Правительства Российской Федерации от 15 сентября 2020 г. № 1441 «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг».

образовательных программ». Закон определяет содержание электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, допускает их применение при реализации образовательных программ и требует создания электронной информационно-образовательной среды, если программа реализуется исключительно с использованием таких технологий¹⁵⁰.

Для прав потребителя это означает, что при выборе дистанционного либо смешанного формата обучения юридически значимы не общие маркетинговые обещания о «личном кабинете» или «доступе к платформе», а сведения о том, в каком объеме программа реализуется с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, как организуются занятия, консультации, текущий контроль, промежуточная и итоговая аттестация, а также какие цифровые сервисы и информационные системы используются в образовательном процессе. Постановление Правительства Российской Федерации от 11 октября 2023 г. № 1678 «Об утверждении Правил применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ» прямо исходит из того, что электронное обучение и дистанционные образовательные технологии применяются при реализации образовательных программ либо их частей, в том числе при проведении учебных занятий, практик, промежуточной аттестации, текущего контроля успеваемости и итоговой аттестации обучающихся. Следовательно, предоставление доступа к цифровой платформе само по себе не исчерпывает содержание обязательства исполнителя, если образовательная услуга включает иные элементы образовательного процесса¹⁵¹.

В случаях, когда образовательная организация проводит аттестацию с использованием дистанционных образовательных технологий, для гражданина имеет значение и порядок идентификации обучающегося. Постановление Правительства Российской Федерации от 11 октября 2023 г. № 1678 «Об утверждении Правил применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ» предусматривает возможность идентификации и аутентификации обучающегося в установленных случаях при проведении соответствующих форм аттестации, что непосредственно влияет на организацию цифрового образовательного процесса и на требования к используемым сервисам.¹⁵²

Если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора необходимую информацию об образовательной услуге, он вправе ставить вопрос о возмещении убытков, а после заключения договора – в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченных денежных средств и возмещения иных убытков¹⁵³. Именно поэтому в практической работе по защите прав потребителей ключевое значение имеют доказательства преддоговорного информирования: текст договора, оферта, скриншоты сайта, переписка, записи консультаций, рекламные материалы и документы об оплате.

¹⁵⁰ Часть 2 статьи 13, части 1 и 3 статьи 16 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

¹⁵¹ Пункт 1 Постановления Правительства Российской Федерации от 11 октября 2023 г. № 1678 «Об утверждении Правил применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ».

¹⁵² Пункт 14 Постановления Правительства Российской Федерации от 11 октября 2023 г. № 1678 «Об утверждении Правил применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ».

¹⁵³ Ст. 12 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Если образовательная услуга оказана с недостатками либо оказана не в полном объеме, предусмотренном образовательной программой или ее частью, заказчик вправе по своему выбору требовать соразмерного уменьшения стоимости либо возмещения понесенных расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами. При существенном недостатке услуги, иных существенных отступлениях от условий договора, а также при нарушении сроков оказания услуги законодательство предусматривает возможность отказа от договора и иные меры защиты. В данной сфере правовое значение имеет не только конечный результат обучения, но и соблюдение заявленного порядка, сроков, содержания и формата оказания услуги.

Наряду с этим в сфере возмездного оказания услуг сохраняется и общее правило о праве заказчика отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов.¹⁵⁴

Таким образом, правовая квалификация спора должна строиться с учетом его основания. Если спор связан с недостатком образовательной услуги, неполным объемом программы, нарушением графика, отсутствием предусмотренной договором обратной связи, непредоставлением доступа к занятиям либо существенным расхождением между заявленным и фактическим содержанием программы, подлежат оценке нормы о недостатках услуги и специальные положения Правил оказания платных образовательных услуг. Если же гражданин отказывается от договора вне связи с недостатками, применению подлежит общее правило об отказе от договора возмездного оказания услуг с возмещением исполнителю фактически понесенных расходов.

В 2025 году в территориальные органы Роспотребнадзора поступило 6332 обращения по вопросам защиты прав потребителей в сфере образовательных услуг, что в 1,4 раза больше, чем в 2024 году (4470).

В общем объеме всех полученных в 2025 году обращений по вопросам защиты прав потребителей в сфере образовательных услуг доля обращений, поступивших непосредственно от граждан, составила 75,1 % (4757). При этом 189 обращений поступило устно (4,0 %) и 4568 обращений – письменно (96,0 %).

Доля обращений от органов государственной власти и местного самоуправления по вопросам защиты прав потребителей в сфере образовательных услуг составила в 2025 году 24,3 % (1540 обращений), что на 37 % больше по сравнению с 2024 годом (963).

Наиболее значительный объем поступивших обращений зафиксирован в городе Москве – 1502, Республике Татарстан – 1467, городе Санкт-Петербурге – 535, Московской области – 223 и Свердловской области – 133. Только на г. Москву и Республику Татарстан пришлось 2969 обращений, то есть почти половина от количества поступивших.

Содержательная структура обращений показывает, что существенная часть конфликтов в сфере образовательных услуг была связана с угрозой причинения вреда охраняемым законом ценностям, количество таких обращений составило 667 единиц, или 10,5 % общего количества. Наиболее высокие показатели зафиксированы в г. Москве – 180, Тюменской области – 69, Республике Татарстан – 64, Нижегородской области – 61 и городе Санкт-Петербурге – 39.

Еще более значительным оказалось количество обращений, содержащих сведения о причинении вреда охраняемым законом ценностям. В 2025 году их поступило 1177, что составило 18,6 % от общего числа обращений (Республика Татарстан – 839,

¹⁵⁴ Пункты 18-21 Постановления Правительства Российской Федерации от 15 сентября 2020 г. № 1441 «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг»; статья 29 и статья 32 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»; статья 782 Гражданского кодекса Российской Федерации.

г. Москва – 278, Свердловская область – 21, Республика Саха (Якутия) – 10, Тюменская область – 9).

В 2025 году рассмотрено 6197 обращений, что на 33 % выше чем в 2024 году (4127).

В рамках анализа обращений граждан, поступивших в Роспотребнадзор и его территориальные органы, выявлены системные нарушения прав потребителей в сфере платных образовательных услуг.

Ключевыми проблемными аспектами продолжают оставаться:

- непредоставление образовательными организациями достоверной информации об услугах;

- включение в договоры условий, противоречащих законодательству (в частности, ограничение права потребителя на односторонний отказ от договора согласно ст. 782 Гражданский кодекс Российской Федерации и ст. 32 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»);

- нарушение сроков оказания услуг (сокращение указанных в договоре сроков обучения по образовательным программам);

- несоответствие качества услуг условиям договоров и обязательным требованиям законодательства.

Основные претензии потребителей были связаны с односторонним отказом от договоров и возвратом в этой связи средств за услуги ненадлежащего качества или неоказанные (включая дистанционный формат), а также приобретенные с недостатком информации об условиях их оказания.

В 2025 году проведено 226 контрольных (надзорных) мероприятий по обращениям граждан, что на 30 % меньше чем в 2024 году (322), но выше чем в предыдущие года (186 в 2023 году, 70 в 2022 году и 110 в 2021 году).

По результатам проведения контрольных (надзорных) мероприятий подтвердились доводы 35 обращений, из них 15 – в Республике Башкортостан, 8 – в городе Москве, 5 – в Красноярском крае и 4 – в городе Санкт-Петербурге.

По фактам нарушений, выявленных в результате рассмотрения обращений, составлено 17 протоколов об административных правонарушениях (в 2024 году протоколы об административных правонарушениях не составлялись); основная их часть пришла на Управление Роспотребнадзора по Свердловской области – 5, Межрегиональное управление по городу Санкт-Петербургу и Ленинградской области – 4 и Управление Роспотребнадзора по Ярославской области – 4.

По фактам нарушений прав потребителей, выявленных в результате рассмотрения обращений, подано 237 исков в судебные органы, что в 2,1 раза больше, чем в 2024 году (113 исков). Лидерами по количеству поданных исковых заявлений по обращениям граждан стали: Управление Роспотребнадзора по г. Москве (110), Управление Роспотребнадзора по, Республике Татарстан (58), Межрегиональное управление по городу Санкт-Петербургу и Ленинградской области (18), Управления Роспотребнадзора по Республике Бурятия и Забайкальскому краю (по 5), по Республике Башкортостан, Красноярскому краю и Томской области (по 4).

Работа с обращениями граждан проводилась также посредством тематического консультирования потребителей по вопросам защиты их прав при оказании платных образовательных услуг в рамках телефонных горячих линий территориальными органами Роспотребнадзора и Консультационными центрами и пунктами на базе ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии» Роспотребнадзора.

Горячая линия по вопросам защиты прав потребителей при оказании платных образовательных услуг проводилась на всей территории Российской Федерации в период с 7 июля по 18 июля 2025 года.

Прием обращений граждан в рамках горячей линии был организован управлениями Роспотребнадзора в субъектах Российской Федерации, консультационными центрами и пунктами для потребителей при федеральных бюджетных учреждениях здравоохранения центрах гигиены и эпидемиологии в субъектах Российской Федерации.

В рамках проведения тематического консультирования граждан по вопросам защиты прав потребителей при оказании платных образовательных услуг поступило 3921 обращение, в том числе 3835 обращений за консультацией и 86 жалоб. Анализ структуры обращений граждан показал, что наиболее популярными были вопросы о несоблюдении условий договора на оказание платных образовательных услуг (1132 обращения, 29,5 % от общего количества поступивших обращений за консультацией). Обратившиеся задавали вопросы о несоблюдении условий договора на оказание платных образовательных услуг в части порядка изменения и расторжения договора (483 обращения, 42,7 % от общего количества поступивших вопросов в рамках указанной тематики), стоимости образовательных услуг (294 обращения, 26 %), сроков освоения образовательной программы (156 обращений, 13,8 %), вида, уровня и (или) направленности образовательной программы (52 обращения, 4,6 %), вида документа, выдаваемого обучающемуся после успешного освоения образовательной программы (54 обращения, 4,8 %), формы обучения (46 обращений, 4,1 %) и других условий (47 обращений, 4,2 %).

Второе ранговое место в структуре обращений за консультацией занимали вопросы о наличии в договоре на оказание платных образовательных услуг обязательных сведений (553 обращения, 14,4 %): об исполнителе, о заявителе, об обучающемся, о правах, обязанностях и ответственности исполнителя, заказчика и обучающегося; полной стоимости образовательных услуг по договору, порядке их оплаты; сведениях о лицензии на осуществление образовательной деятельности; виде, уровне и (или) направленности образовательной программы; форме обучения; сроках освоения образовательной программы; виде документа, выдаваемого обучающемуся после успешного освоения им соответствующей образовательной программы; порядке изменения и расторжения договора и др.

Третье ранговое место по популярности занимали вопросы о не доведении до потребителей информации, в том числе размещенной на официальном сайте организации, оказывающей платные образовательные услуги, по условиям их оказания, стоимости (514 обращения, 13,4 %).

Кроме этого, к числу наиболее часто задаваемых относились вопросы о правомерности изменения стоимости образовательных услуг в процессе обучения (468 обращений, 12,2 %), об обязательности наличия лицензии на осуществление образовательной деятельности у организации, оказывающей платные образовательные услуги (331 обращение, 8,6 %), о включении в договор на оказание платных образовательных услуг условий, заведомо ущемляющих права потребителей (280 обращений, 7,3 %).

Территориальными органами Роспотребнадзора оказано 50,7 % консультаций (1943). Консультационными центрами и пунктами для потребителей на базе центров гигиены и эпидемиологии в субъектах Российской Федерации оказано 49,3 % консультаций (1892).

Наибольшее количество консультаций оказано специалистами территориальных органов и учреждений Роспотребнадзора Московской области (526), Кабардино-Балкарской Республики (152), Краснодарского (143) и Ставропольского (186) краев.

В период проведения тематической горячей линии по вопросам защиты прав потребителей при оказании платных образовательных услуг в территориальные органы

Роспотребнадзора поступило 86 жалоб: 41 – г. Москва, 8 – Республика Татарстан, 6 – Воронежская область, 4 – г. Санкт-Петербург, по 3 – Республика Коми, Ростовская и Свердловская области, по 2 – Кабардино-Балкарская Республика и Нижегородская область, по 1 – Владимирская, Рязанская, Тамбовская, Ярославская, Калининградская, Ленинградская, Пензенская, Самарская, Ульяновская, Тюменская, Челябинская, Кемеровская и Томская области, Забайкальский край.

В структуре поступивших жалоб наибольший удельный вес имеют жалобы на нарушение условий договора, отказ в возврате денежных средств, ненадлежащее оказание платных образовательных услуг.

Таким образом, анализ обращений граждан и результатов тематического консультирования показывает, что в 2025 году в сфере платных образовательных услуг сохранялся устойчивый круг типовых конфликтов, связанных с недостаточностью информации об условиях оказания услуг, включением в договоры условий, ограничивающих права потребителей, нарушением сроков оказания услуг, а также вопросами возврата денежных средств при отказе от договора или ненадлежащем оказании услуг. Указанные проблемные аспекты имели значение не только как предмет индивидуального рассмотрения обращений и судебной защиты, но и как ориентир для выстраивания профилактической работы территориальных органов Роспотребнадзора.

В 2025 году значительный объем деятельности был сосредоточен на повышении эффективности защиты прав потребителей при одновременной минимизации административной нагрузки на субъекты предпринимательства в рамках проведения профилактических мероприятий, направленных на снижение рисков причинения вреда охраняемым законом ценностям, где основной акцент сделан на превентивных мерах, включая системное информирование хозяйствующих субъектов о требованиях законодательства, консультирование по вопросам соблюдения обязательных требований, проведение профилактических визитов, а также выдачу предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований.

В сфере образовательных услуг проведено в 5010 профилактических мероприятий. По своему содержанию профилактическая работа носила преимущественно разъяснительный характер. Основной объем приходился на консультирование – 2714 мероприятий, или 54,2 % от общего количества. Вторым по масштабу инструментом выступает информирование – 1725 мероприятий, или 34,4 %.

Должностными лицами территориальных органов Роспотребнадзора в 2025 году было объявлено 410 (8,2 %) предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований, проведено 142 профилактических визитов (2,8 %).

Среди субъектов Российской Федерации лидерами по общему числу проведенных профилактических мероприятий являются **г. Москва (1499), г. Санкт-Петербург (793), Новосибирская область (300), Республика Башкортостан (287), Московская область (193), Свердловская область (187), Чувашская Республика (150), Ленинградская область (139), Ставропольский край (138), Самарская область (137).**

В 2025 году федеральный государственный контроль (надзор) в области защиты прав потребителей в сфере образовательных услуг осуществлялся преимущественно в формах, не предполагающих непосредственного взаимодействия с контролируемыми лицами. Всего проведено 226 контрольных (надзорных) мероприятий, из которых 4 проведены в форме выездных проверок, 35 – в форме выездных обследований без взаимодействия с контролируемыми лицами, 187 – в форме наблюдения за соблюдением обязательных требований. В структуре мероприятий без взаимодействия преобладало наблюдение за соблюдением обязательных требований, на которое пришлось 84,2 %, тогда как выездные обследования составили 15,8 %.

Таблица 2.10.1

Динамика структуры проверок и иных контрольных (надзорных) мероприятий и количество выявленных нарушений при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей по Российской Федерации в сфере образовательных услуг за 2016–2025 гг.

Годы	Проведено КНМ				Выявлено нарушений	
	Всего	в том числе			всего	число выявленных нарушений в расчете на 1 КНМ
		плановых проверок	внеплановых проверок	иных КНМ*		
1	2	3	4	5	6	7
2016	6584	5034	1550	–	10 541	1,6
2017	7433	5669	1764	–	12 603	1,7
2018	2040	1176	845	19	2176	1,1
2019	825	–	754	71	1025	1,2
2020	363	–	247	116	262	0,7
2021	110	–	103	7	275	2,5
2022	70	–	13	57	420	6,0
2023	186	–	1	185	287	1,5
2024	322	–	1	321	596	1,9
2025	226	–	4	222	474	2,0

*Иные КНМ – контрольные закупки, выездные обследования, мероприятия по наблюдению за соблюдением обязательных требований, инспекционные визиты, мероприятия по выборочному контролю, мониторинговые закупки, рейдовые осмотры (предусмотрено соответственно нормами закона № 294-ФЗ (до 1 июля 2021 г.) и закона № 248-ФЗ (после 1 июля 2021 г.))

Наибольший объем наблюдений за соблюдением обязательных требований пришелся на г. Москву – 122, Республику Башкортостан – 27, Свердловскую область – 17. По числу выездных обследований наиболее заметные показатели отмечены в г. Москве и Свердловской области.

По результатам контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия с контролируемым лицом были выявлены нарушения в 169 случаях из 222.

Территориальными органами Роспотребнадзора в 2025 году выявлено 474 нарушения обязательных требований, что меньше на 20 % по сравнению с 2024 годом (596), вместе с тем число выявленных нарушений в расчете на одно контрольное (надзорное) мероприятие увеличилось с 1,9 до 2,0, или на 5,3 %, что свидетельствует о сохранении высокой концентрации выявления нарушений.

Лидерами по количеству выявленных нарушений стали Управление Роспотребнадзора по г. Москве (180) и Управление Роспотребнадзора по Свердловской области (100)

Динамика структуры выявляемых нарушений в сфере образовательных услуг представлена в табл. 2.10.2.

Таблица 2.10.2

Динамика структуры выявляемых нарушений в сфере образовательных услуг при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей по статьям Закона «О защите прав потребителей» за 2016–2025 гг.

Структура выявляемых нарушений по нормам Закона «О защите прав потребителей»	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Выявлено нарушений, всего	10 541	12 603	2176	1025	262	275	420	287	596	474
из них:										
Закона «О защите прав потребителей»,	6481	8049	1141	654	150	72	220	200	342	348
в т. ч. по статьям:										
Статья 4 (качество товара, работы, услуги)	261	350	25	31	12	12	7	0	29	56
Статьи 5, 6 (гарантия, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания)	95	76	3	2	0	2	5	1	0	1
Статья 7 (безопасность товара, работы, услуги)	73	114	7	27	8	4	5	4	5	7
Статьи 8–10, 12 (информация о товаре, работе, услуге и лицах, их предоставляющих)	4462	5092	643	378	69	32	70	117	115	121
Статья 11 (режим работы продавца, исполнителя)	59	146	17	2	0	1	2	1	1	0
Статья 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей)	592	1 032	117	65	17	16	28	64	128	109
Другие статьи Закона «О защите прав потребителей»	939	1239	329	149	44	5	103	13	64	63

Структура выявленных нарушений по ст. 16 Закона «О защите прав потребителей» представлена на рис. 2.10.1.

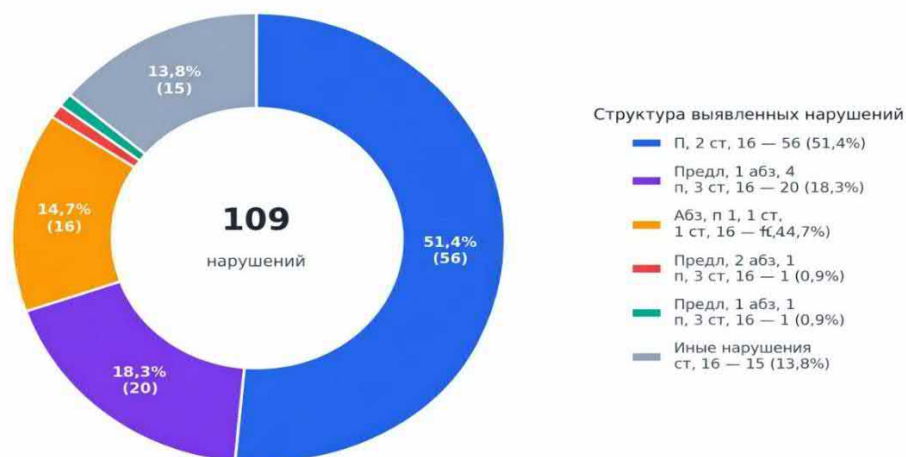


Рис. 2.10.1. Структура выявляемых нарушений ст. 16 Закона «О защите прав потребителей» в 2025 г.

Наиболее высокие показатели выявления таких нарушений зафиксированы в г. Москве – 36, Свердловской области – 24, Республике Башкортостан – 10, г. Санкт-Петербурге – 9, Новгородской области – 7.

В 2025 году территориальными органами Роспотребнадзора было составлено 38 протоколов об административных правонарушениях, что в 7,6 раза выше показателя 2024 года (5 протоколов), вынесено 57 постановлений по делам об административных правонарушениях, что в 1,9 раза также выше показателя 2024 года (30 постановлений).

Структура назначенных административных штрафов свидетельствовала о концентрации административно-юрисдикционной практики преимущественно по составам, предусмотренным статьей 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.¹⁵⁵

Наиболее часто применялась часть 2 статьи 14.8 КоАП РФ, предусматривающая ответственность за включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, установленные законодательством о защите прав потребителей; по данному составу зафиксировано 8 случаев. По части 1 статьи 14.8 КоАП РФ, предусматривающая ответственность за нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации об услуге было выявлено 4 случая. По 1 случаю пришлось на часть 3 статьи 14.8 КоАП РФ, предусматривающую ответственность за непредоставление потребителю льгот и преимуществ, установленных законом, и на часть 4.1 статьи 14.8 КоАП РФ, устанавливающую ответственность за необоснованный отказ в рассмотрении требований потребителя, связанных с нарушением его прав, либо уклонение от рассмотрения таких требований в установленном законом порядке.

Общая сумма наложенных административных штрафов в 2025 году составила 128,5 тыс. руб., что 8,5 раз выше чем в 2024 году (15,1 тыс. руб.). Средняя сумма административного штрафа возросла с 3,0 тыс. руб. до 8,0 тыс. руб., что составляет рост на 166,7 %, или в 2,7 раза. Общая сумма уплаченных и взысканных административных штрафов составила 67,0 тыс. руб.

В этой связи особого внимания заслуживает практика применения части 2 статьи 14.8 КоАП РФ как одного из основных составов, использованных при пресечении нарушений прав потребителей в рассматриваемой сфере.

Так, например, в 2025 году **Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области** (далее – Управление) было возбуждено дело об административном

¹⁵⁵ Далее – КоАП РФ.

правонарушении по жалобе потребителя в отношении индивидуального предпринимателя, оказывающего образовательные услуги. Было установлено, что между потребителем и указанным хозяйствующим субъектом был заключен договор об оказании образовательных услуг (Международная школа профессий, курс по направлению фотограф-видеограф). При этом в марте 2025 г. потребителем была внесена предоплата за обучение. Впоследствии потребитель принял решение отказаться от услуг, однако исполнитель отказался возратить уплаченные денежные средства, сославшись на частичное прохождение обучения.

При анализе материалов Управлением было установлено, что утвержденные исполнителем правила возврата денежных средств содержали условия, ущемляющие права потребителя. В частности, ими предусматривалось, что при прохождении обучающимся трех и более занятий либо пяти и более академических часов оплаченная стоимость услуг возврату не подлежит. Между тем такое условие противоречит праву потребителя отказаться от исполнения договора об оказании услуг в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов, а также положениям статьи 16 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», запрещающим включение в договор условий, ущемляющих права потребителя. В статье 35 Единых правил в области защиты прав потребителей, утвержденных Декретом Высшего Государственного Совета Союзного государства от 6 декабря 2024 г. № 6¹⁵⁶, согласно которой потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю только фактически понесенных расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

Вместе с тем закрепленный исполнителем порядок возврата денежных средств исходил не из объема реально понесенных расходов, а из заранее установленного формального критерия прохождения определенного количества занятий или академических часов. Тем самым в договорную практику были включены условия, заведомо ограничивающие право потребителя на отказ от услуг и возврат части денежных средств за неоказанные услуги. По результатам рассмотрения дела об административном правонарушении по части 2 статьи 14.8 КоАП РФ индивидуальному предпринимателю назначено административное наказание в виде штрафа.

Также в 2025 году **Управлением Роспотребнадзора по Курганской области** (далее – Управление) было возбуждено дело об административном правонарушении в отношении юридического лица по части 2 статьи 14.8 КоАП РФ. Управлением было установлено, что договор, заключенный между образовательной организацией и потребителем, предусматривал, что при безусловном отказе учащегося от исполнения договора он обязан оплатить фактически понесенные расходы согласно действующему на дату расторжения прейскуранту цен, а также содержал условие о невозврате стоимости оплаты за предоставление материально-технической базы при расторжении договора по инициативе учащегося. Кроме того, в договоре не был определен срок оказания услуг.

Установленные Управлением нарушения выразились в противоречии указанных в договоре условий ряду норм в области защиты прав потребителей. Прежде всего исполнитель нарушил статью 35 Единых правил, согласно которой потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю только фактически понесенных расходов, связанных с исполнением обязательств по договору. Использование прейскуранта, действующего на дату расторжения, а также безусловное удержание полной стоимости материально-

¹⁵⁶ Далее – Единые правила.

технической базы фактически подменяли законный критерий фактически понесенных расходов и создавали для потребителя дополнительные имущественные обременения, не вытекающие из закона. Тем самым были нарушены также положения пункта 15 части 2 статьи 13 Единых правил, относящие к недопустимым условиям договора и иные условия, нарушающие правила, установленные законодательством государственных участников в сфере защиты прав потребителей.

Наряду с этим исполнитель нарушил часть 2 статьи 36 Единых правил, поскольку при наличии твердой цены договора фактически сохранял за собой возможность увеличения подлежащих удержанию сумм за счет применения прейскуранта на дату отказа потребителя от договора. Отсутствие в договоре срока оказания услуг было расценено как несоответствие части 1 статьи 30 Единых правил, предусматривающей обязанность исполнителя оказать услугу в срок, установленный договором или правилами оказания соответствующего вида услуг. Одновременно это было признано нарушением части 1 статьи 17 Единых правил, возлагающей на исполнителя обязанность своевременно предоставить потребителю необходимую и достоверную информацию об услуге, обеспечивающую возможность ее правильного выбора, поскольку срок оказания образовательной услуги является существенной характеристикой ее потребительских свойств.

По итогам рассмотрения дела юридическое лицо было признано виновным в совершении административного правонарушения, предусмотренного частью 2 статьи 14.8 КоАП РФ.

Наряду с деятельностью Роспотребнадзора, осуществляющего федеральный государственный контроль (надзор) в области защиты прав потребителей применительно к отношениям по оказанию образовательных услуг, самостоятельное значение имеет контрольно-надзорная деятельность Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки (Рособрнадзор).

Если контроль со стороны Роспотребнадзора сосредоточен прежде всего на соблюдении прав потребителей как заказчиков и получателей услуг, законности условий договоров, полноте и достоверности информации, а также на пресечении нарушений, затрагивающих имущественные интересы граждан, то деятельность Рособрнадзора ориентирована на соблюдение обязательных требований законодательства об образовании и лицензионных требований, а также на обеспечение надлежащего качества и законности образовательной деятельности в более широком публично-правовом контексте.

В 2025 году при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в сфере образования приоритет был сохранен за профилактической составляющей. Всего проведено 111 525 профилактических мероприятий, из них было объявлено предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований – 54 566, проведено консультирований – 22 681 и меры стимулирования добросовестности – 21 074. Кроме того, осуществлено 8510 фактов информирования, подготовлено и размещено 86 докладов об обобщении правоприменительной практики.

Профилактические визиты в отчетном периоде также сохраняли значительный удельный вес в общей системе профилактики. Всего проведено 4608 профилактических визитов, из них 561 обязательных профилактических визитов. В рамках обязательных профилактических визитов нарушения обязательных требований выявлены в 351 случае, по результатам 323 визитов выданы предписания. По инициативе контролируемых лиц проведено 4023 профилактических визита. С использованием средств, работающих в автоматическом режиме и имеющих функции фотосъемки и видеозаписи, проведено 119 профилактических мероприятий.

Контрольные (надзорные) мероприятия в 2025 году осуществлялись как с непосредственным взаимодействием с контролируемыми лицами, так и без такого взаимодействия. Всего проведено 603 контрольных (надзорных) мероприятия с взаимодействием, из них 594 внеплановых. Одновременно проведено 108 387 мероприятий без взаимодействия, в структуре которых доминировало наблюдение за соблюдением обязательных требований – 108 219 случаев. Выездное обследование без взаимодействия применялось 168 раз, в том числе в отношении субъектов малого и среднего предпринимательства – 4 раза.

При проведении контрольных (надзорных) мероприятий и специальных режимов государственного контроля (надзора) совершено 1367 контрольных (надзорных) действий. Наиболее часто применялись истребование документов – 498 случаев, получение письменных объяснений – 349, опрос – 229 и осмотр – 211. Экспертиза проводилась 80 раз. Из общего числа истребований документов 381 случай приходился на документы, которые в соответствии с обязательными требованиями должны находиться по месту нахождения контролируемого лица либо объекта контроля.

С использованием средств дистанционного взаимодействия проведено 117 контрольных (надзорных) мероприятий. Из них 74 мероприятия осуществлены с использованием видео-конференц-связи, 31 – с использованием мобильного приложения «Инспектор», 12 – с применением иных средств дистанционного взаимодействия. К проведению контрольных (надзорных) мероприятий привлекались эксперты; всего таких случаев было 83.

В отчетном году контрольные (надзорные) мероприятия с взаимодействием проведены в отношении 534 контролируемых лиц, в том числе 66 субъектов малого и среднего предпринимательства. В рамках мониторинга проведено 7 мероприятий, в рамках постоянного государственного контроля (надзора) – 41. Нарушения обязательных требований по итогам мероприятий с взаимодействием выявлены у 456 контролируемых лиц. Количество объектов контроля, по которым такие нарушения установлены, составило 462, причем все они относились к деятельности, действиям или бездействию граждан и организаций.

Общий массив выявленных нарушений обязательных требований составил 78 024 случая. Из них 2828 нарушений выявлено в рамках мероприятий с взаимодействием, 75 196 – в рамках мероприятий без взаимодействия. Количество контрольных (надзорных) мероприятий и специальных режимов государственного контроля (надзора), при проведении которых выявлены нарушения обязательных требований, составило 14 454, в том числе 1105 – в отношении субъектов малого и среднего предпринимательства. Количество фактов неисполнения предписания контрольного (надзорного) органа составило 27.

По фактам нарушения обязательных требований было возбуждено 285 дел об административных правонарушениях, из них 253 – за нарушения обязательных требований и 32 – за неисполнение предписания. По итогам контрольных (надзорных) мероприятий административные наказания были назначены в 151 случае, в том числе в 21 случае – в отношении субъектов малого и среднего предпринимательства. Всего назначено 198 административных наказаний. В их структуре преобладали административные штрафы – 128 и предупреждения – 69. Один раз применено административное приостановление деятельности.

Общая сумма наложенных административных штрафов составила 4593 тыс. руб. Из этой суммы 522 тыс. руб. пришлось на должностных лиц, 29 тыс. руб. – на индивидуальных предпринимателей и 4042 тыс. руб. – на юридических лиц. По видам субъектов административной ответственности 46 штрафов назначено должностным лицам, 6 – индивидуальным предпринимателям и 76 – юридическим лицам.

Риск-ориентированный подход продолжал использоваться как базовый механизм настройки контрольной деятельности. В отчетном периоде категория риска была изменена по 6194 объектам контроля, из них по 1818 объектам категория риска повышена, по 4376 – снижена.

В соответствии с Положением о федеральном государственном контроле (надзоре) в сфере образования, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 25 июня 2021 г. № 997, ключевым показателем государственного контроля (надзора) является доля организаций и индивидуальных предпринимателей, в отношении которых применялись меры, предусмотренные статьей 93.1 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», включая аннулирование действия лицензии. Целевое значение данного показателя на 2025 год установлено на уровне не более 0,09. Фактическое значение по итогам 2025 года составило 0,001, что соответствует целевому ориентиру. Значение ключевого показателя органов государственной власти субъектов Российской Федерации, достигнутое по итогам года, составило 0,003 %. В отчетном периоде меры, предусмотренные статьей 93.1 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», были применены в отношении 4 организаций и индивидуальных предпринимателей.

Таким образом, в 2025 году федеральный государственный контроль (надзор) в сфере образования осуществлялся с приоритетом профилактики, при высокой интенсивности мероприятий без взаимодействия, значительном объеме наблюдения за соблюдением обязательных требований и последовательном использовании административно-правовых механизмов реагирования на выявленные нарушения¹⁵⁷.

В 2025 году судебная защита прав потребителей в сфере образовательных услуг осуществлялась по двум основным направлениям: посредством дачи заключений в суде с целью защиты прав потребителей и самостоятельного предъявления исков в защиту прав потребителей.

Всего в 2025 году было дано 436 заключений по делам, связанным с защитой прав потребителей в сфере образовательных услуг, рассмотрено 375 дел, из них в 350 случаях требования потребителей были удовлетворены. В пользу потребителей было присуждено 63 269,5 тыс. руб., из которых 2356,5 тыс. руб. составила компенсация морального вреда.

Наибольшее количество заключений в суде с целью защиты прав потребителей были даны **Управлением Роспотребнадзор по г. Москве (102) и Управлением Роспотребнадзор по Республике Татарстан (65).**

Всего в 2025 году территориальными органами Роспотребнадзора были подано 291 исковое заявление, из них 30 исков – в защиту неопределенного круга потребителей, 260 – в защиту конкретного потребителя и 1 – в защиту группы потребителей. Рассмотрено 206 исков, из них 22 – в защиту неопределенного круга потребителей, 183 – в защиту конкретного потребителя и 1 – в защиту группы потребителей. Удовлетворено 204 иска, в том числе 22 – в защиту неопределенного круга потребителей, 181 – в защиту конкретного потребителя и 1 – в защиту группы потребителей. Общая удовлетворяемость рассмотренных исков составила 99,0 %.

По результатам рассмотрения исков в пользу потребителей было присуждено 31 398,0 тыс. руб., из которых 1459,0 тыс. руб. компенсация морального вреда.

Так, например, в 2025 году часто возникали споры между потребителями и исполнителями образовательных услуг, связанные с отказом от договора и требованием

¹⁵⁷ Доклад Росособнадзора о федеральном государственном контроле (надзоре) в сфере образования за 2025 год <https://obrnadzor.gov.ru>

о возврате уплаченных денежных средств на основании статьи 32 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей». Фрунзенским районным судом Санкт-Петербурга, в который **Межрегиональное управление Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу и Ленинградской области** обратилось в суд в защиту прав потребителя к образовательной организации. Основанием для обращения послужил отказ образовательной организации возратить денежные средства, уплаченные за обучение после прекращения договора в связи с переводом обучающегося в другой университет. Позиция исполнителя была основана на ссылке на условия договора о невозврате оплаты за текущий курс и на понесенные расходы по организации учебного процесса. Суд, разрешая спор, исходил из того, что при отказе потребителя от договора исполнитель вправе удержать только фактически понесенные и доказанные расходы, непосредственно связанные с исполнением обязательства. Поскольку таких доказательств представлено не было, а соответствующее условие договора суд признал ущемляющим права потребителя, иск был удовлетворен частично: с исполнителя взысканы уплаченные за обучение денежные средства, проценты за пользование чужими денежными средствами, компенсация морального вреда и штраф.

Существенное значение для судебной практики 2025 года имела коллективная форма защиты прав потребителей по спорам, связанным с дистанционными образовательными услугами. Так, по гражданскому делу, рассмотренному Верхнеуслонским районным судом Республики Татарстан, в котором **Управление Роспотребнадзора по Республике Татарстан** (далее – Управление) выступало в процессуальной роли истца, обратившись в суд в защиту группы потребителей к образовательной организации, судом было установлено, что после заключения договоров на оказание образовательных услуг и внесения потребителями значительных денежных сумм, в том числе за счет кредитных средств, исполнителем в ряде случаев не были обеспечены надлежащее оказание услуг и возврат денежных средств после заявленного отказа от договоров, при этом доказательства фактически понесенных расходов, которые могли бы оправдать удержание платы, ответчиком представлены не были. Существенное значение имело и то обстоятельство, что дело носило серийный характер и объединяло требования 26 потребителей, суд разрешил их не формально, а индивидуализировано, учитывая по каждому случаю наличие либо отсутствие частичного возврата денежных средств, объем фактически оказанных услуг и иные установленные обстоятельства. В результате иск Управления был удовлетворен полностью: по каждому требованию судом взысканы соответствующие суммы уплаченных денежных средств, компенсация морального вреда и штраф за неудовлетворение требований потребителей в добровольном порядке.

Управлением Роспотребнадзора по Ростовской области дано заключение в защиту прав потребителя по иску потребителя к ООО*** о защите прав потребителя.

В судебном заседании было установлено, что потребитель, откликнувшись на размещенное в сети Интернет предложение о «бесплатном» шестимесячном обучении IT-профессиям, в ходе видеоконсультации был введен в заблуждение относительно существенных условий сделки: ему сообщалось о наличии государственного гранта, беспроцентной рассрочки и гарантированного трудоустройства, тогда как фактически от его имени были оформлены договор на оказание платных образовательных услуг с ООО*** и договор потребительского займа с ООО*** на сумму 138,6 тыс. руб. под высокий процент. Оценивая обстоятельства заключения обеих сделок, суд исходил из того, что до потребителя не была доведена необходимая и достоверная информация ни об образовательной услуге, ни об условиях ее финансирования, а вся процедура оформления займа и перечисления денежных средств была фактически сведена к

введению кода из смс-сообщения без надлежащего согласования индивидуальных условий кредита. В связи с этим суд пришел к выводу о наличии обмана потребителя и признал недействительной не только сделку, оформленную договором об оказании платных образовательных услуг, но и сделку, оформленную договором потребительского займа. Применяя последствия недействительности сделок, суд обязал ООО*** вернуть в пользу микрофинансовой организации сумму в размере 121,9 тыс. руб., в пользу потребителя 45,5 тыс. руб., компенсацию морального вреда, штраф и судебные расходы, а также возложил на кредитную организацию обязанность исключить сведения о спорном договоре из кредитной истории потребителя.

В 2025 году часто возникали споры между потребителями и исполнителями образовательных услуг «обучающих» продуктов (курсы, наставничество, марафоны, интенсивы, «личные кабинеты» с уроками, сопровождение в чатах). Суды квалифицируют такие отношения как возмездное оказание услуг и применяют Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей». Так, например, Первоуральским территориальным отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области подано исковое заявление в защиту прав потребителя к индивидуальному предпринимателю, в связи с неудовлетворением требования в возврате части уплаченных денежных средств за услуги по договору-оферте.

Прочитав на сайте индивидуального предпринимателя <https://dmoskalenko.ru/> информацию об обучающей программе (Научись зарабатывать на маркетплейсах под моим руководством), потребитель О. заключил с ИП *** договор (публичная оферта) на оказание информационно-консультационных услуг в сети Интернет (в форме трансляции видеозаписей по сети Интернет посредством предоставленного специального допуска или в форме онлайн-трансляции по сети Интернет в режиме реального времени согласно договору) по теме: «Как начать продавать на Wildberries» посредством доступа через Интернет». Стоимость обучения в размере 79,9 тыс. руб. была оплачена за счет заемных средств по договору, заключенному с ООО ***.

Курс рассчитан на 6 месяцев (180 дней), состоит из 8 блоков. Содержание каждого блока указано в информации на сайте ИП *** <https://dmoskalenko.ru/>. После освоения 2 блоков курса потребитель О. принял решение об отказе от услуг, просил вернуть денежные средства за неоказанные услуги в сумме 70 тыс. руб., о чем уведомил ИП *** и микрофинансовую организацию.

В результате переписки по мессенджеру WhatsApp потребитель О. согласился на предложение ответчика о возврате части суммы в размере 25,9 тыс. руб., индивидуальный предприниматель уведомил потребителя о перечислении данной суммы, в подтверждение чего переслал платежное поручение, в котором получателем денежных средств было заявлено ООО ***, однако, денежные средства на указанный потребителем банковский счет не поступили. Таким образом, требования потребителя в добровольном, досудебном порядке не удовлетворены.

Решением мирового судьи судебного участка № 1 Первоуральского судебного района Свердловской области иски были удовлетворены полностью.

В 2025 году были также споры между исполнителями и потребителями, в которых возникала необходимость для истцов доказать статус потребителя (личные цели, не предпринимательская деятельность) при покупке курсов «про доход/бизнес».

Так, например, **Управлением Роспотребнадзора по Кировской области** дано заключение в защиту прав потребителя Д по иску потребителя к ИП*** о защите прав потребителя

В судебном процессе было установлено, что после оказания ООО*** потребителю Д косметологической услуги ей было предложено пройти обучение по

программе повышения квалификации «Мастер по реконструкции бровей методом BrowFlash, 72 часа» в очно-заочной форме с использованием сетевой формы реализации образовательных программ. При этом между ООО *** и индивидуальным предпринимателем *** было заключено соглашение о совместной деятельности по сетевой реализации образовательных программ, в соответствии с которым ИП *** осуществляла очное практическое обучение, стажировку и промежуточную аттестацию, а ООО *** – итоговую аттестацию, оформление документов об образовании и внесение сведений в ФИС ФРДО. Потребителем Д была произведена оплата за указанную программу за полный курс в размере 150,0 тыс. руб. По факту индивидуальным предпринимателем была оказана услуга, продолжительностью 8 часов, вместо 72 заявленных в программе. Применив статью 32 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», статью 782 и пункт 2 статьи 450.1 Гражданского кодекса Российской Федерации, суд пришел к выводу, что обучающаяся вправе отказаться от исполнения договора в любое время с оплатой лишь фактически оказанной части услуги. По этой причине с ИП *** в пользу потребителя Д была взыскана сумма в размере 133,3 тыс. руб., компенсация морального вреда – 5,0 тыс. руб., штраф – 50,0 тыс. руб. и 10,0 тыс. руб. судебных расходов.

Данное дело представляет интерес как пример того, что суд признал применимым Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», указав, что само по себе возможное последующее использование приобретенных знаний в профессиональной или предпринимательской деятельности не исключает личного характера потребления образовательной услуги. Особенно важно, что довод о «предпринимательской цели» был проверен на конкретных обстоятельствах: создание группы во «ВКонтакте» суд не счел достаточным доказательством коммерческого характера отношений, приняв объяснение истца о том, что группа создавалась по рекомендации самой ИП *** для поиска моделей во время обучения. Этот вывод суда полезен для аналогичных дел: намерение человека в будущем, возможно, использовать полученные знания для заработка само по себе еще не выводит спор из режима потребительской защиты.

3. Судебная защита прав потребителей

3.1. О результатах рассмотрения споров потребителей в судах

Права потребителей являются неотъемлемой составляющей общих прав человека, а их охрана – одним из приоритетных направлений государственной политики.

Законодательство в данной сфере отношений постоянно совершенствуется, появляются новые механизмы правовой защиты.

Вместе с тем количество дел по спорам о защите прав потребителей остается неизменно высоким, что свидетельствует о востребованности судебной формы их защиты.

Обеспечение должного уровня такой защиты является важной задачей правосудия, выполнению которой способствует работа над качеством принимаемых судами решений, однозначностью толкования и применения норм права.

Согласно пункта 1 статьи 17 Закона «О защите прав потребителей» защита прав потребителей осуществляется судом, в то время как федеральный государственный контроль (надзор) в области защиты прав потребителей (далее – государственный контроль (надзор)) изначально направлен не столько собственно на защиту частного права, сколько на предупреждение и пресечение нарушений обязательных требований, устанавливаемых к товарам (работам, услугам).

Однако, учитывая наличие в последние 6 лет (2020–2024 годы) специфики организации и осуществления государственного контроля (надзора) особенно важное значение в деятельности Роспотребнадзора и его территориальных органов приобрела судебная защита прав потребителей.

Законом «О защите прав потребителей» предусмотрены случаи и формы участия Роспотребнадзора (его территориальных органов) в судебной защите потребителей при соблюдении приоритета норм гражданского и гражданского процессуального законодательства: обращение в суд с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей), а также с заявлениями о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера, владельца агрегатора) либо о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за грубое (повлекшее смерть или массовые заболевания, отравления людей) нарушение прав потребителей, участием в деле для дачи заключения в целях защиты прав потребителей. Указанные формы активно реализуются территориальными органами Роспотребнадзора для защиты прав потребителей в судебном порядке.

Всего за прошедший 2025 год территориальными органами Роспотребнадзора принято участие в 26 533 судебных делах в целях защиты прав потребителей. При этом было подано 9711 исков в защиту прав потребителей (в 2024 г. – 10 985 исков), из них 6222 исков в защиту неопределенного круга потребителей (в 2024 г. – 6997 исков), в защиту конкретного потребителя 3455 исков (в 2024 г. – 3920 исков) и 32 иска (в 2024 г. – 53 иска) в защиту группы потребителей.

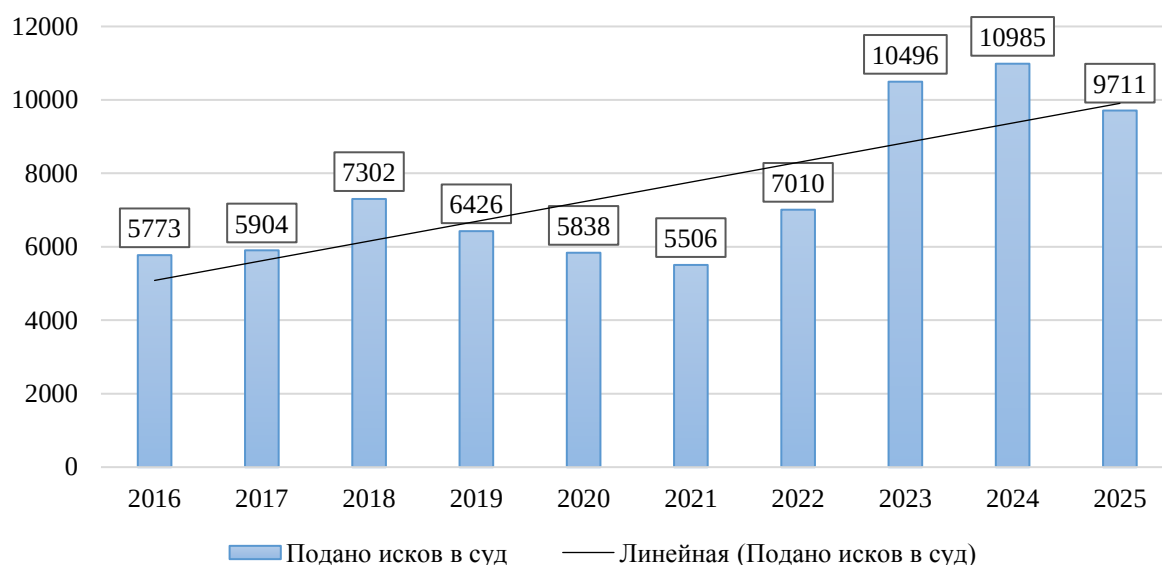


Рис. 3.1.1. Динамика поданных территориальными органами Роспотребнадзора исков в суд, за 2016–2025 гг.

Всего рассмотрено 7517 исков в защиту прав потребителей, что составило 77,4 % от общего количества поданных исков (в 2024 г. – 8542 или 77,8 %).

Доля удовлетворенных исков (в том числе частично) от общего количества рассмотренных составила 97,9 % (7361 иск), в 2024 г. – 97,7 % (8348 исков) (рис. 3.1.2).

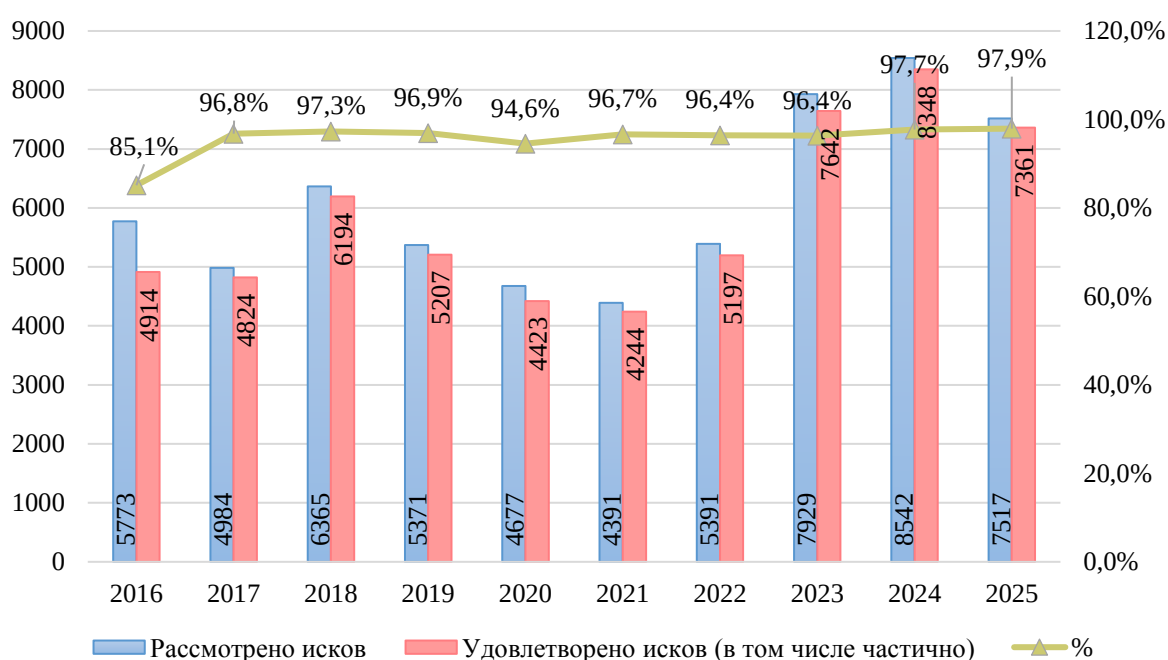


Рис. 3.1.2. Динамика рассмотрения исков судами, 2016–2025 гг.

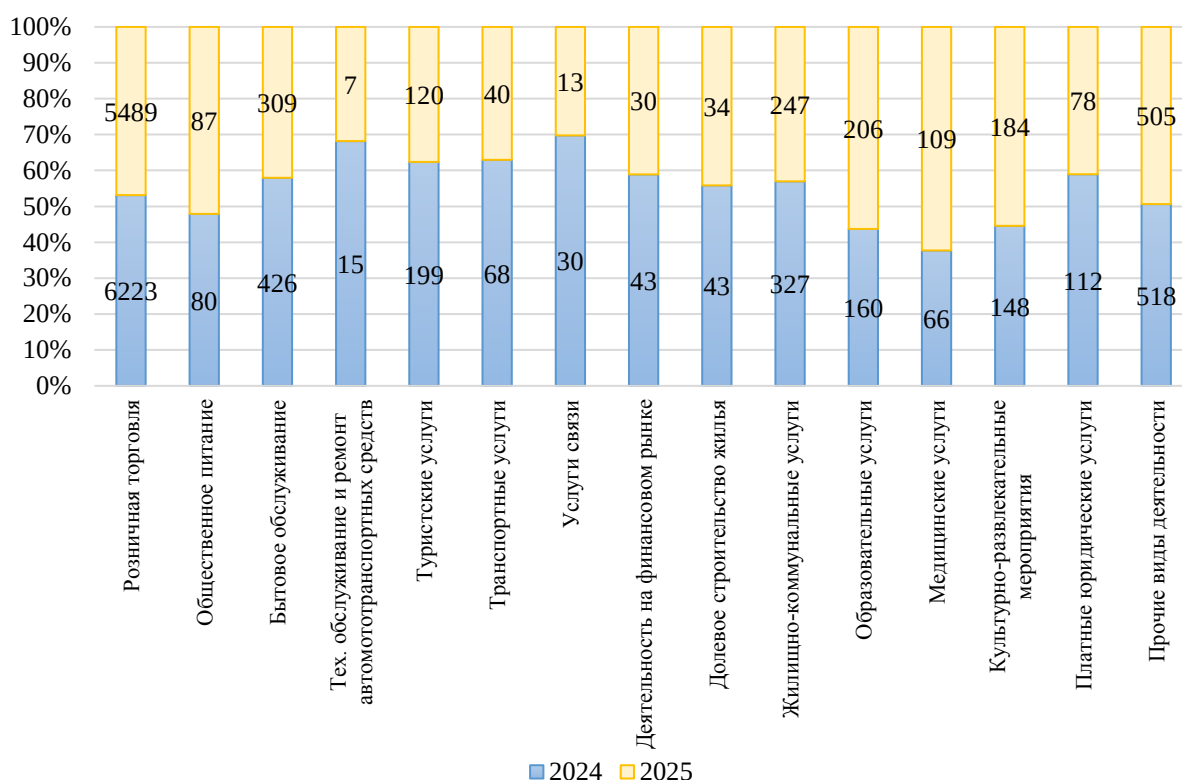


Рис. 3.1.3. Сведения о количестве рассмотренных судебных дел по различным сферам, 2024–2025 гг.

При анализе общего количества рассмотренных исковых заявлений, поданных в защиту прав потребителей, видно, что прирост в 2025 г. по сравнению с 2024 г. был достигнут в таких сферах, как медицинские услуги (65,2 %), образовательные услуги (28,8 %), культурно-развлекательные мероприятия (24,3 %), общественное питание (8,8 %) (рис. 3.1.3).

Снижение показателя общего количества рассмотренных исков, поданных в защиту прав потребителей, по сравнению с аналогичным показателем за 2024 г. наблюдается в следующих сферах: услуги связи на 56,7 %, техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств на 53,3 %, транспортные услуги на 41,2 %, туристские услуги на 39,7 %, платные юридические услуги на 30,4 %, деятельность на финансовом рынке на 30,2 %, бытовое обслуживание на 27,5 %, жилищно-коммунальные услуги на 24,5 %, долевое строительство жилья на 20,9 %, розничная торговля на 11,7 %.

В защиту неопределенного круга потребителей направлено 6222 иска или 64,1 % от общего числа поданных исковых заявлений, в 2024 г. этот показатель составлял 6997 исковых заявлений или 63,7 %.

Из общего числа исков, поданных в защиту неопределенного круга потребителей, 5582 исковых заявления (89,7 %) подано с целью устранения нарушений в области розничной торговли и 10,3 % (640 исков) – в сфере оказания услуг.

Судебными органами в 2025 году было рассмотрено 4779 исков в защиту неопределенного круга лиц, удовлетворено 4696 исков. Доля удовлетворенных судебными органами исков, направленных в защиту неопределенного круга потребителей, с 2016 года стабильно выше 95 % и в 2025 г. составила 98,3 % (в 2024 г. – 97,7 %, в 2023 г. – 96,7 %, в 2022 г. – 96,8 %, в 2021 г. – 97,2 %, в 2020 г. – 96,7 %, в 2019 г. – 96,7 %, в 2018 г. – 96,1 %, в 2017 г. – 96,7 %, в 2016 г. – 97,3 %) (рис. 3.1.4).

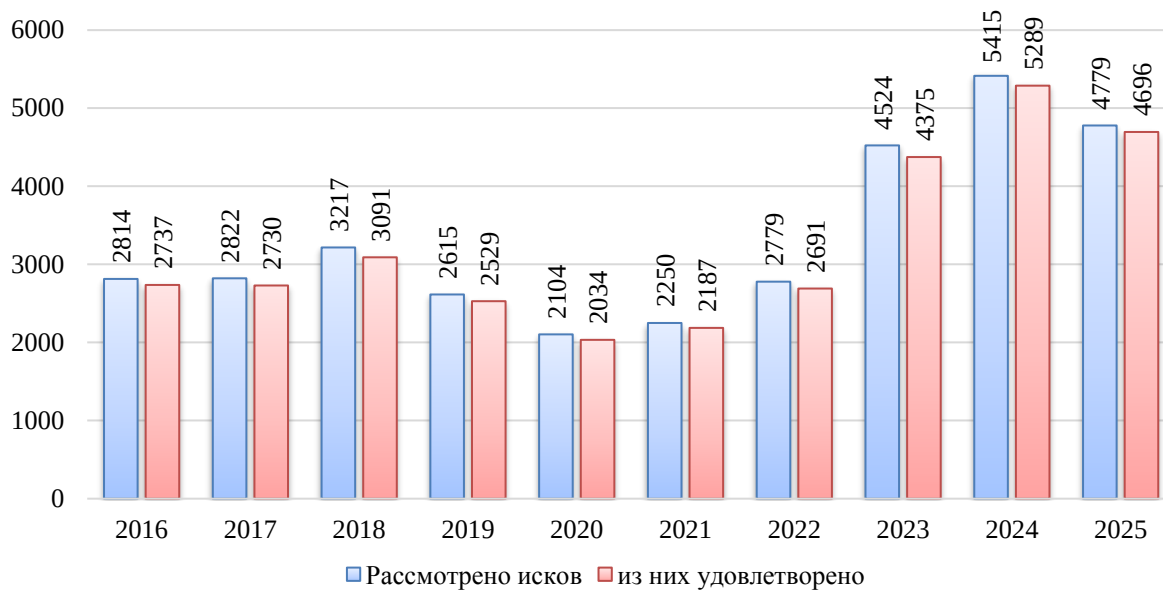


Рис. 3.1.4. Динамика подачи исков в защиту неопределенного круга лиц, 2016–2025 гг.

Также в 2025 г. территориальными органами Роспотребнадзора в судебные органы было направлено 3455 заявлений о защите прав конкретного потребителя (в 2024 г. – 3920) (рис. 3.1.5).



Рис. 3.1.5. Количество исков, поданных Роспотребнадзором в защиту конкретных потребителей, за 2016–2025 гг.

Наибольшее количество исков в защиту прав конкретных потребителей в 2025 г. было подано в сфере услуг – 1965 исков или 56,9 %, в сфере торговли было подано 1490 исков или 43,1 %.

Доля удовлетворенных исков, направленных в защиту прав конкретных потребителей, от числа рассмотренных в 2025 г. составила 97,3 %, что находится на уровне аналогичного показателя предшествующего периода (в 2024 г. – 97,9 %).

В 2025 г. территориальными органами Роспотребнадзора подано 32 иска в защиту прав и законных интересов группы потребителей.

При этом, всего за период 2020–2025 гг., т. е. с момента закрепления в гражданском процессуальном законодательстве данной формы судебной защиты гражданских прав, территориальными органами Роспотребнадзора было подано 254 иска в защиту прав и законных интересов группы лиц, из которых 197 групповых исков удовлетворено.

Наибольшее количество исков в защиту прав и законных интересов группы потребителей в 2025 г. было подано в сфере услуг – 26 исков или 81 %, в сфере торговли было подано 6 исков или 19 % (табл. 3.1.1).

Таблица 3.1.1

**Количество поданных территориальными органами Роспотребнадзора
исков в защиту прав и законных интересов группы потребителей
по различным категориям дел в 2020–2025 гг.**

Сферы потребительского рынка	Количество исков					
	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Всего:	33	29	41	66	53	32
из договоров в сфере:						
жилищно-коммунальных услуг	7	11	17	18	11	12
бытовых обслуживание населения	2	4	3	8	1	5
туристских услуг	1	–	3	5	6	–
транспортных услуг	–	1	2	–	1	–
общественное питание	1	1	2	6	4	3
культурно-развлекательные	5	3	2	3	6	3
долевого строительства жилья	1	–	1	3	2	2
услуг связи	–	–	–	3	–	–
прочих услуг	3	3	5	10	13	–
розничной торговли	12	3	6	6	9	6
образовательных услуг	1	2	–	2	–	1
гостиничных услуг	–	1	–	2	–	–

Доля удовлетворенных исков в защиту прав и законных интересов группы потребителей в 2025 г. составила 100,0 % от числа рассмотренных исковых заявлений (в 2024 г. – 95,3 %).

Лидерами на протяжении нескольких лет по количеству поданных исков, в защиту прав и законных интересов группы потребителей являются: Управление Роспотребнадзора по городу Москве (на долю данного территориального органа приходится 21 %), Управление Роспотребнадзора по Свердловской области (18 %), Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю (15 %), Управление Роспотребнадзора по Забайкальскому краю 8 %, Управление Роспотребнадзора по Республике Башкортостан (6 %).

В целом за 6 лет успешная судебная практика по групповым искам сформирована в Свердловской области, г. Москве, Красноярском крае, Челябинской области, Забайкальском крае, Республике Башкортостан, г. Санкт-Петербурге, Амурской области, Белгородской области, Иркутской области.

Примеры успешной защиты группы потребителей в Свердловской области

Петроградский районный суд г. Санкт-Петербурга удовлетворил иск Управления Роспотребнадзора по Свердловской области, заявленный в интересах 119 потребителей к организатору концерта Стаса Михайлова.

1. 6 апреля 2024 г. в г. Екатеринбурге должен был состояться концерт Стаса Михайлова, который неоднократно переносился. В октябре 2024 г. концерт в очередной раз не состоялся. После этого организатор перестал выходить на связь, на требования потребителей о возврате стоимости билетов не отвечал. **Управление Роспотребнадзора по Свердловской области** в досудебном порядке в адрес организатора направило предложение об удовлетворении требований потребителей, однако организатор концерта данное предложение также проигнорировал.

Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области принято решение о подаче искового заявления в интересах группы лиц.

Решением Петроградского районного суда г. Санкт-Петербурга от 11 декабря 2025 г. исковые требования о взыскании с организатора концерта в пользу 119 потребителей стоимости оплаченных билетов, неустойки за нарушение срока удовлетворения требований потребителей, компенсации морального вреда в пользу каждого потребителя и штрафа удовлетворены в полном объеме. В отношении тех потребителей, кто при покупке билетов оплатил сервисный сбор, суд принял решение об обязании организатора концерта возместить уплаченные за него денежные средства. Всего с юридического лица в пользу потребителей взыскана сумма 2 млн руб. (дело № 2-3642/2025).

2. В октябре 2024 года Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области было подано исковое заявление о защите прав потребителей группы лиц, возмещении убытков и компенсации морального вреда к образовательному центру. Основанием для подачи искового заявления стал сформировавшийся очаг острой кишечной инфекции с множественными случаями заболевания в образовательном центре. Всего к исковому заявлению присоединились 27 законных представителей пострадавших детей. Решением Чкаловского районного суда г. Екатеринбурга от 28 августа 2025 г. исковые требования удовлетворены. Суд обязал выплатить компенсацию морального вреда, частично удовлетворил требования о компенсации затрат на лекарственные препараты, а также взыскал штраф 50 % за неудовлетворение требований в добровольном порядке. Законным представителям пострадавших детей судом присуждено 197,8 тыс. руб. (дело № 2-1458/2025).

3. В Управление Роспотребнадзора по Свердловской области обратились жители многоквартирного дома с жалобой на действия ООО из-за начислений в 2025 году за неоказываемые услуги – техническое обслуживание демонтированных домофонов.

В многоквартирном доме в г. Серов было проведено общее собрание, на котором большинством голосов было принято решение о демонтаже ранее установленного оборудования системы ограничения доступа (домофон), обслуживанием которого занимались ответчики ООО. Ответчикам было направлено уведомление о демонтаже оборудования, однако требование исполнено не было, начисление платы за пользование домофоном продолжалось.

Учитывая, что организации неправомерно начисляли плату, Управлением было принято решение обратиться в суд с исковым заявлением в защиту прав группы потребителей к ООО о возмещении убытков, штрафа и компенсации морального вреда по 1 тыс. руб. в пользу каждого потребителя.

В ходе судебного разбирательства стороны приняли решение заключить мировое соглашение, по условиям которого ответчики отказываются от исполнения договора

обслуживания домофонов, прекращают начисления и производят перерасчет с зачислением денег на лицевые счета потребителей.

Определением Серовского районного суда Свердловской области от 12 декабря 2025 г. указанное мировое соглашение утверждено 2025 (дело № 2-1188/2025).

4. Управление Роспотребнадзора по Свердловской области обратилось в суд с исковым заявлением в интересах группы лиц (33 человека) к АО с требованием обязать ответчиков устранить не позднее 30 дней с момента вступления решения в законную силу недостатки объекта долевого строительства, обнаруженные в период гарантийного срока, взыскать компенсацию морального вреда в пользу каждого из истцов по 10 тыс. руб.

В судебном заседании стороны заключили мировое соглашение, по условиям которого распределены обязанности устранения недостатков между ответчиками и определены сроки их устранения. С целью стимулирования ответчиков к выполнению судебного решения, установлена неустойка за неисполнение решения суда в размере 100 руб. за каждый день неисполнения решения суда, по истечении установленного в нем срока до фактического его исполнения. В пользу каждого из истцов в счет компенсации морального вреда просили взыскать по 10 тыс. руб.

Определением Верх-Исетского районного суда г. Екатеринбурга от 7 апреля 2025 г. указанное мировое соглашение утверждено (дело № 2-372/2025).

Примеры успешной защиты группы потребителей в г. Москве

1. В адрес территориального отдела **Управления Роспотребнадзора по г. Москве** в Северо-Западном АО г. Москвы поступило обращение группы лиц из 23 человек на предмет некачественного обслуживания предприятия общественного питания.

Представителем коллектива АО., были внесены денежные средства в размере 40 250 (сорок тысяч двести пятьдесят) руб. 00 коп., в виде предоплаты в счет стоимости организации банкета и оформления предварительного заказа (бронирования мероприятия) на 15 декабря 2023 г. в 20 ч. 30 мин. в помещении бара-ресторана.

Денежные средства в указанном размере были переведены представителем коллектива на счет ответчика, что подтверждается товарным чеком от 13 ноября 2023 г.

2 декабря 2023 г. при согласовании меню (из расчета 3500 руб. на одну персону) ответчик сообщил коллективным истцам о необходимости внести так называемый «сервисный сбор» в размере 10 % от общей стоимости заказа.

15 декабря 2023 г. коллективными истцами был оплачен остаток от общей стоимости заказа в размере 44 450 (сорок четыре тысячи четыреста пятьдесят) руб. 00 коп.

Всего истцами была оплачена сумма в размере 84 700 (восемьдесят четыре тысячи семьсот) руб. 00 коп., из которой 8470 (восемь тысяч четыреста семьдесят) руб. 00 коп. – сумма так называемого сервисного сбора.

Между тем, несмотря на добросовестное выполнение коллективными истцами своих обязательств по своевременной и полной оплате стоимости мероприятия, ответчиком не были приняты все необходимые и достаточные меры относительно исполнения взятых на себя обязательств, вследствие чего коллективным истцам был причинен материальный и моральный вред.

Заказанное и оплаченное коллективными истцами мероприятие началось не в обусловленное с ответчиком время (20 ч 30 мин), а только около 22 ч 30 мин по причине отсутствия (неготовности) блюд, утвержденных в меню и согласованных заранее.

Персонал ответчика не обеспечил своевременной заготовки необходимых продуктов, что существенно повлияло на время приготовления заказанных блюд, а также

начало самого мероприятия, поскольку коллективные истцы были вынуждены ожидать, пока персонал ресторана осуществлял закупку необходимых для приготовления блюд продуктов в расположенном рядом продуктовом магазине.

Оплаченные коллективными истцами блюда, предназначенные для коллектива АО, были отданы персоналом бара-ресторана другим гостям, некоторые позиции из обусловленного и утвержденного истцами и ответчиком меню отсутствовали.

Территориальный отдел **Управления Роспотребнадзора по г. Москве** в Северо-Западном АО г. Москвы от имени группы потребителей, пострадавших от действий юридического лица, подготовил исковое заявление в их защиту. Заявление было подано Мировому судье судебного участка № 172 района Митино г. Москвы.

Решением суда требования территориального отдела были удовлетворены частично. Всего в пользу потребителей с юридического лица взысканы денежные средства в качестве сервисного сбора на сумму 8470 руб. 00 коп. – в пользу каждого по 368 руб. 26 коп., проценты за пользование чужими денежными средствами за период с 28 декабря 2023 г. по 14 ноября 2025 г. в размере 3036 руб. 25 коп. – в пользу каждого по 132 руб. 01 коп., в счет компенсации морального вреда – в пользу каждого по 1000 руб. 00 коп., штраф в размере 17 253 руб. 12 коп. – в пользу каждого по 750 руб. 13 коп.

Решение мирового судьи судебного участка № 172 вступило в законную силу 30 января 2026 г. (дело 2-2245/172/20260).

2. В адрес территориального отдела Управления Роспотребнадзора по г. Москве в ЦАО (далее – ТО по ЦАО) поступило обращение потребителя (в качестве представителя группы из 21 (двадцати одного) человека) с жалобой, в т. ч., на низкую температуру горячей воды, поступающей в многоквартирный жилой дом № 16, расположенный по адресу: 127473, г. Москва, 3-й Самотечный переулок.

С целью оценки достоверности поступившей информации силами ТО по ЦАО и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в г. Москве» в Центральном административном округе г. Москвы по вышеуказанному адресу было проведено несколько инструментальных измерений температуры горячей воды.

Исследования подтвердили факт поставки горячей воды ненадлежащей температуры, т. е. не соответствующей требованиям санитарно-эпидемиологических норм.

Указанный факт послужил основанием для обращения ТО по ЦАО (выступающего в защиту прав и законных интересов названной группы потребителей) в адрес Тверского районного суда г. Москвы.

Решением Тверского районного суда г. Москвы по гражданскому делу № 02-0556/2023 действия Управляющей компании признаны противоправными и возложена обязанность по устранению обстоятельств, явившихся основанием для инициации искового производства.

26 ноября 2024 г. в адрес ТО по ЦАО поступило новое обращение названной группы потребителей с жалобой на продолжающееся бездействие управляющей компании и фактическое неисполнение решения суда, т. е., о том, что температура горячей воды, поступающей по вышеуказанному адресу, по-прежнему не отвечает требованиям санитарно-эпидемиологических норм.

В связи с этим ТО по ЦАО в отношении управляющей компании предъявляется новое исковое заявление, содержащее требования о признании действий управляющей компании противоправными в период времени с даты вступления решения Тверского суда г. Москвы по гражданскому делу № 02-0556/2023 в законную силу и по настоящее время, обязании осуществить перерасчет и компенсации морального вреда в отношении каждого из участников группы потребителей.

Тверским районным судом г. Москвы, требования ТО по ЦАО были удовлетворены частично, а именно:

Действия управляющей компании, выразившиеся в предоставлении коммунальной услуги «горячее водоснабжение» в марте, апреле, мае, сентябре, октябре 2022, январе, августе, сентябре 2023 года и мае, августе 2024 года ненадлежащего качества, признаны противоправными, а на управляющую компанию наложено обязательство по производству перерасчета платы за указанный период времени для каждого из группы потребителей; в пользу каждого из потребителей взыскана компенсация морального вреда в размере 2000 (две тысячи) руб., а также штраф в размере 1000 (одной тысячи) руб. в связи с отказом в урегулировании возникшего спора в добровольном порядке.

Всего в пользу группы потребителей было взыскано 63 000 (шестьдесят три) тысячи руб.

Решение вступило в законную силу 13 января 2026 г. (дело № 02-2080/2025).

3. В территориальный отдел **Управления Роспотребнадзора по городу Москве** в ЮАО поступило обращение группы потребителей из 20 человек с просьбой оказать содействие в восстановлении их нарушенных прав по причине игнорирования юридическим лицом требований о возврате денежных средств за неоказанные физкультурные, физкультурно-оздоровительные услуги, а также спортивные мероприятия.

Между потребителями и юридическим лицом были заключены договоры по организации и проведению юридическим лицом физкультурных, физкультурно-оздоровительных, спортивных мероприятий. Общая стоимость заключенных с потребителями договоров составила 361 тыс. руб. Денежные средства были своевременно и в полном объеме внесены потребителями услуг на счет юридического лица, что подтверждается квитанциями об оплате.

1 октября 2024 г. доступ клиентов в фитнес-клуб был ограничен в связи с продажей помещения, в котором осуществлял свою деятельность фитнес-клуб. Узнав о закрытии юридического лица, граждане всеми доступными способами обращались к ООО с заявлениями о возврате денежных средств за нарушение срока оказания услуг по договору. Однако юридическое лицо не удовлетворяло требования потребителей, массового нарушая права граждан на возврат денежных средств за не оказанные услуги.

Территориальный отдел **Управления Роспотребнадзора по городу Москве** в ЮАО г. Москвы в защиту группы потребителей, пострадавших от действий юридического лица, подготовил исковое заявление, заявление было подано Мировому судье судебного участка № 61 района Ясенево г. Москвы.

Исковые требования территориального отдела **Роспотребнадзора по городу Москве в ЮАО г. Москвы** в интересах потребителей к юридическому лицу решением мирового судьи судебного участка № 61 района Ясенево г. Москвы были удовлетворены: расторгнуты договоры об оказании услуг 20 потребителям с ООО, взысканы в пользу граждан денежные средства, уплаченные по договорам на оказание юридическим лицом физкультурных, физкультурно-оздоровительных, спортивных мероприятий, взыскана неустойка за нарушение срока удовлетворения требований потребителей, неустойка за нарушение срока исполнения услуг, компенсация морального вреда, штрафов в размере 50 % от присужденных сумм потребителям на общую сумму в размере 820 000 руб.

4. В адрес территориального отдела **Управления Роспотребнадзора по г. Москве** в ЮАО г. Москвы поступили обращения граждан в количестве 29 человек – жителей многоквартирного дома, расположенного по адресу: г. Москва, ул. Михайлова, д. 30А, корп. 4, с жалобой на ухудшение условий проживания в доме, связанного с наличием постороннего шума в дневное и ночное время суток.

В ходе контрольного (надзорного) мероприятия, проведенного территориальным отделом, было установлено, что источником шума является вентиляционное оборудование общедомового имущества, расположенное на крыше жилого дома, организовано проведение измерений уровней шума в жилых квартирах, по результатам которого выявлено превышение его уровней.

В связи с отсутствием со стороны управляющей компании принятых мер по приведению уровня шума до нормируемых показателей территориальный отдел в 2025 году обратился в суд с иском к управляющей компании в защиту прав и законных интересов группы лиц в количестве 29 человек.

В ходе судебного разбирательства управляющей компанией были проведены ремонт и настройка вентиляционного оборудования. Эффективность проведенных управляющей компанией мероприятий по снижению уровней шума подтвердилась по результатам повторно проведенных в жилых квартирах граждан измерений уровней шума и их соответствием допустимым значениям.

14 августа 2025 г. Хорошевский районный суд г. Москвы по гражданскому делу № 02-2249/2025 исковые требования территориального отдела в защиту прав и законных интересов группы лиц (жителей многоквартирного жилого дома) удовлетворил, обязал управляющую компанию надлежащим образом исполнять принятые на себя обязательства по управлению многоквартирным домом, а также вынес решение о взыскании с управляющей компании в счет компенсации морального вреда по 1000 руб. в пользу каждого истца. Решение суда вступило в законную силу 30 сентября 2025 г.

5. В 2023 году в адрес территориального отдела Управления Роспотребнадзора по г. Москве в ЮВАО г. Москвы поступили обращения граждан, жителей многоквартирных домов, в которых заявителями указывалось, что 8 июля 2022 г. из-за резкого скачка напряжения было прекращено энергоснабжение многоквартирных домов и в результате которого произошла поломка бытовой техники жителей.

Территориальный отдел обратился в суд с иском к ПАО, АО и управляющей компании в защиту прав и законных интересов группы лиц в количестве 20 человек об обязанности предоставлять в квартиры потребителей – жителей многоквартирных домов – электрическую энергию, качество которой соответствует требованиям, установленным законодательством Российской Федерации и взыскании денежной компенсации морального вреда в пользу потребителей электроэнергии.

В ходе судебного разбирательства была проведена судебная электротехническая экспертиза. Экспертом сделан вывод о том, что причиной перепада электрического напряжения, повлекшего поломку бытовой техники потребителей, явилось ненадлежащее обслуживание оборудования трансформаторной подстанции, принадлежащей ПАО.

17 октября 2025 г. Люблинский районный суд г. Москвы исковые требования территориального отдела в защиту прав и законных интересов группы лиц удовлетворил частично и постановил взыскать с ПАО в пользу потребителей компенсацию морального вреда в размере всего 344 850 (триста сорок четыре тысячи восемьсот пятьдесят) руб. Решение Люблинского районного суда г. Москвы от 17 октября 2025 г. по делу № 2-996/2025 вступило в законную силу 25 февраля 2026 г.

Примеры успешной защиты группы потребителей в Оренбургской области

Управлением Роспотребнадзора по Оренбургской области реализовано право на подачу группового иска в защиту 22 потребителей коммунальных услуг по водоснабжению, у которых имелись однородные требования к ресурсоснабжающей организации ООО о возмещении морального вреда, взыскании штрафа за нарушение

прав потребителей по установленным фактам несоответствия качества питьевой воды, подаваемой населению поселка Биофабрика, в городе Орске.

Решением Октябрьского районного суда г. Орска Оренбургской области от 1 июля 2025 г. в пользу 22 потребителей взыскано 330 тыс. руб. (по 10 тыс. руб. компенсации морального вреда и по 5 тыс. руб. – штрафа).

ООО подана апелляционная жалоба в Оренбургский областной суд, где его доводы о несогласии с выводами суда первой инстанции отклонены – апелляционная жалоба истца от 12 августа 2025 г. оставлена без удовлетворения, решение суда первой инстанции без изменения (дело № 2-1122/2025).

Примеры успешной защиты группы потребителей в Красноярском крае

1. Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю дважды обращалось в суд в защиту прав группы потребителей к индивидуальному предпринимателю организатору концерта «Шоу ПУШКА Влада Кобякова». Поводом к подаче исков послужили обращения потребителей (в каждом случае 25 человек), которым организатор не вернул стоимость билетов за отмененный концерт.

Решением Одинцовского городского суда Московской области от 2 июля 2025 г. требования Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю удовлетворены, в пользу потребителей взыскано 617,6 тыс. руб. (185,7 тыс. руб. – стоимость билетов, 154 тыс. руб. – неустойка за нарушение сроков исполнения договоров, 72 тыс. руб. – компенсация морального вреда, 205,9 тыс. руб. – штраф) (№ 2-9362/2025). В другом деле решением Одинцовского городского суда Московской области от 14 октября 2025 г. требования Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю также удовлетворены, в пользу потребителей взыскано 486,3 тыс. руб. (174,6 тыс. руб. – стоимость билетов, 124,7 тыс. руб. – неустойка за нарушение сроков исполнения договоров, 25 тыс. руб. – компенсация морального вреда, 162 тыс. руб. – штраф) (№ 2-9032/2025).

2. Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю обратилось в суд в защиту прав группы потребителей (21 человек) в отношении ООО в связи с неисполнением обязанности по передаче предварительно оплаченных товаров в установленный договором срок.

Решением Кировского районного суда г. Красноярска от 10 ноября 2025 г. требования Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю удовлетворены, в пользу потребителей взыскано 2 млн руб. (782,5 тыс. руб., 422,8 тыс. руб. – неустойка за нарушение сроков предварительно оплаченного товара, 105 тыс. руб. – компенсация морального вреда, 642 тыс. руб. – штраф) (дело № 2-3235/2025).

3. Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю обратилось в суд в защиту прав группы потребителей (22 человека) в отношении индивидуального предпринимателя, который не исполнил договоры об оказании клининговых услуг, не вернул потребителям денежные средства по договорам.

Заочным решением Кировского районного суда г. Красноярска от 8 декабря 2025 г. заявленные Управлением Роспотребнадзора по Красноярскому краю требования удовлетворены, в пользу потребителей взыскано 201,8 тыс. руб. (112,5 тыс. руб. – денежные средства, уплаченные по договорам, 22 тыс. руб. – компенсация морального вреда, 67,3 тыс. руб. – штраф) (дело № 2-3286/2025).

4. Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю обратилось в суд в защиту прав группы потребителей (33 потребителя) к индивидуальному предпринимателю – организатору зрелищного мероприятия. Поводом к подаче иска послужили обращения потребителей, которым организатор не вернул стоимость билетов за отмененное мероприятие.

Решением Железнодорожного городского суда Красноярского края от 4 марта 2026 г. требования Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю удовлетворены, в пользу потребителей взыскано 430 тыс. руб. (стоимость билетов, убытки, неустойка, компенсация морального вреда, штраф) (дело № 2-2622/2025).

Примеры успешной защиты группы потребителей в г. Санкт-Петербург

В Управление Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу в октябре 2024 года обратилась группа лиц с просьбой о защите их нарушенных прав и законных интересов в судебном порядке в связи с несвоевременным, неполным оказанием услуг по организации и проведению выпускного вечера.

Законные представители (родители) оплатили услуги за участие 23 учеников и 22 родителей в указанном мероприятии в размере 450,8 тыс. руб.

В день проведения выпускного вечера услуги по организации транспортной перевозке были оказаны ненадлежащего качества, а именно автобус опоздал, затем их пересадили в другой автобус. По прибытию к месту проведения мероприятия в помещении находились иные лица, которые также участвовали в мероприятии, программа подходила к завершению. Информация о проведении мероприятия совместно с третьими лицами не оговаривалась с истцами.

В связи с участием в мероприятии третьих лиц заказчикам не хватило посадочных мест и заказанных блюд из банкетного меню. Помимо услуг питания, потребителям не были предоставлены развлекательные услуги, такие как: встреча выпускников, фотозона и красная ковровая дорожка, анимация на фотозоне, иллюзион шоу с левитацией. Исполнитель не проинформировал, что запланированное мероприятие начнется раньше времени.

Группа потребителей (38 человек) обратилась с претензией к исполнителю услуг с требованием вернуть уплаченные денежные средства по договору, а также возместить компенсацию морального вреда за испорченное мероприятие.

В связи с тем, что требования потребителей в досудебном порядке не удовлетворены, Управлением было подано коллективное исковое заявление во Всеволожский городской суд Ленинградской области.

Исковые требования Управления в интересах группы потребителей решением суда удовлетворены частично. Суд обязал ответчика выплатить потребителю денежные средства, уплаченные по договору оказания услуг, неустойку, компенсацию морального вреда, штраф за отказ в добровольном урегулировании спора. Общая сумма денежных средств, присужденных судом – 1,696 млн руб. (дело № 2-7875/2025).

Примеры успешной защиты группы потребителей в Курганской области

В Управление Роспотребнадзора по Курганской области обратились жильцы многоквартирного жилого дома с просьбой обратиться в суд в защиту их интересов к исполнителю услуги обслуживания домофонной системы, установленной на входной двери подъезда многоквартирного жилого дома.

Между истцами и ответчиком был заключен договор обслуживания домофонной системы. Качество предоставляемых услуг не устроило жильцов, в связи с чем, они заменили организацию, оказывающую данную услугу, заключив с ней договор, о чем уведомили ответчика, направив ему заявления о расторжении договоров оказания услуги по обслуживанию домофонной системы.

Вместе с тем, несмотря на фактическое оказание услуг другой организацией, ответчик продолжал ежемесячно начислять истцам плату за обслуживание домофонной системы.

В защиту группы потребителей Управлением Роспотребнадзора по Курганской области был подан иск с требованиями обязать индивидуального предпринимателя

прекратить действия по начислению жильцам платы за услуги технического обслуживания домофонной системы и доступа в жилые помещения, расположенные в многоквартирном жилом доме, а также прекратить действия по включению в единый платежный документ на оплату коммунальных услуг информации об услуге «Домофон».

Курганским городским судом требования Управления удовлетворены в полном объеме.

Примеры успешной защиты группы потребителей в Республике Башкортостан

1. В **Управление Роспотребнадзора по Республике Башкортостан** обратилось 27 потребителей с просьбой о защите их нарушенных прав в судебном порядке (о расторжении договоров купли-продажи, возврате денежных средств, компенсации морального вреда).

Потребителями через сеть Интернет в магазине заключены договоры купли-продажи товаров (сотовые телефоны, планшеты, макбуки фирмы «Apple») со сроками доставки товаров от 30 до 45 дней. Продавцом являлся ИП.

Обязательства потребителями по оплате товаров были исполнены, однако техника в указанные сроки не была доставлена продавцом.

В этой связи Управлением Роспотребнадзора по Республике Башкортостан принято решение о направлении коллективного искового заявления в суд.

Уфимским районным судом г. Уфы Республики Башкортостан на основании совокупной оценки доказательств, представленных в материалы дела, правильного применения норм права к установленным по делу обстоятельствам, вынесено решение в пользу потребителей: расторгнуть договоры купли – продажи, заключенные между ИП и потребителями, взыскать с ИП в пользу каждого потребителя денежные средства в размере приобретенных товаров (на общую сумму 2 581 000 руб.), неустойку (на общую сумму 1 565 100 руб.) компенсацию морального вреда в размере 5000 руб. (на общую сумму 135 000 руб.), штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя (на общую сумму 2 140 525 руб.). В настоящее время решение суда вступило в законную силу (дело № 2-2323/2025).

2. Аналогичный иск в отношении еще 27 потребителей был направлен в Уфимский районный суд Республики Башкортостан, решением которого требования Управления Роспотребнадзора по Республике Башкортостан удовлетворены: судом решено расторгнуть договоры купли – продажи, заключенные между ИП и потребителями, взыскать с ИП в пользу каждого потребителя денежные средства в размере приобретенных товаров (на общую сумму 2 703 980 руб.), неустойку (на общую сумму 2 613 735 руб.) компенсацию морального вреда в размере 5000 руб. (на общую сумму 135 000 руб.), штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя (на общую сумму 2 754 357,5 руб.).

В настоящее время решение суда вступило в законную силу (дело № 2-3279/2025).

Примеры успешной защиты группы потребителей в Забайкальском крае

1. В августе 2025 года Центральным районным судом г. Читы рассмотрено исковое заявление Управления Роспотребнадзора по Забайкальскому краю к ООО в защиту группы потребителей (34 человека).

В марте 2025 года в адрес **Управления Роспотребнадзора по Забайкальскому краю** поступили заявления граждан с просьбой защиты прав потребителей, нарушенных несвоевременным введением в эксплуатацию в 2024 году общедомовых приборов учета тепловой энергии после проведенной поверки.

На основании поступивших заявлений потребителей, Управление обратилось в суд.

Несмотря на то, что приборы учета для проведения очередной поверки в многоквартирных домах были выведены своевременно – в мае 2024 года, введены в эксплуатацию они были более чем через 5 месяцев, в ноябре 2024 года, т. е. после начала отопительного сезона.

В связи с несвоевременным вводом в эксплуатацию приборов учета тепловой энергии потребители были вынуждены оплачивать коммунальную услугу по отоплению по среднему потреблению – в повышенном размере.

Управляющая компания при исполнении своих обязательств должна была действовать добросовестно, не нарушая прав жильцов между тем бездействием управляющей компании жильцам – потребителям указанных многоквартирных домов причинен материальный ущерб, выразившийся в повышенной оплате за коммунальную услугу по отоплению за сентябрь и октябрь 2024 года, чем если бы прибор учета был введен в эксплуатацию до начала отопительного периода, и оплата бы осуществлялась по показаниям общедомового прибора учета.

В соответствии с Правилами содержания общего имущества, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 13 августа 2006 г. № 491 общее имущество должно содержаться в состоянии, обеспечивающем постоянную готовность инженерных коммуникаций, приборов учета и другого оборудования, входящих в состав общего имущества, для предоставления коммунальных услуг (подачи коммунальных ресурсов) гражданам, проживающим в многоквартирном доме.

Решением Центрального районного суда г. Чита Забайкальского края на управляющую компанию возложена обязанность возмещения убытков потребителям (каждому потребителю в зависимости от площади квартиры от 1100 руб. до 2200 руб.), а также компенсации морального вреда в размере 3000 руб. в пользу каждого потребителя.

Решение не обжаловалось, вступило в законную силу.

2. В октябре 2025 года Забайкальским краевым судом вынесено апелляционное определение по гражданскому делу по иску Управления Роспотребнадзора по Забайкальскому краю в защиту группы потребителей (44 человека).

В мае 2024 года в адрес Управления Роспотребнадзора по Забайкальскому краю поступила жалоба на неудовлетворительное качество коммунальных услуг холодного и горячего водоснабжения, и просьба защитить нарушенные права потребителей в судебном порядке.

В рамках рассмотрения обращений граждан, проживающих в населенном пункте ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Забайкальском крае», были отобраны и исследованы пробы воды в квартирах потребителей, результаты исследования которых подтвердили ненадлежащее качество коммунальных услуг. Кроме того, факт ненадлежащего оказания коммунальных услуг водоснабжения был подтвержден ранее, в рамках проведенной в отношении исполнителя услуг плановой проверки Управления.

На основании поступивших заявлений потребителей в июле 2024 г. Управление обратилось в Улетовский районный суд Забайкальского края с коллективным иском к исполнителю коммунальной услуги по холодному и горячему водоснабжению ООО с требованием о приведении качества коммунальных услуг горячего и холодного водоснабжения в соответствие требованиям гигиенических нормативов, проведении перерасчета платы за период некачественного оказания услуг, а также компенсации потребителям морального вреда причиненного неправомерными действиями исполнителя. Дальнейшие требования были уточнены в части необходимости обеспечить установленный температурный режим горячего водоснабжения.

Необходимо отметить, что потребители принимали активное участие в рассмотрении дела, представляя дополнительные доказательства. Государственной

инспекцией Забайкальского края (третьим лицом) также были предоставлены в суд материалы проверки, проведенной по обращению граждан на несоответствие температурного режима горячей воды. В ходе судебных разбирательств была доказана вина исполнителя.

По результатам рассмотрения иска судами первой и апелляционной инстанции было принято решение о возложении на ООО обязанности произвести перерасчет платы потребителям за период оказания некачественных услуг холодного и горячего водоснабжения (несоответствие по органолептическому показателю – мутность, санитарно-химическому показателю – железо), полностью освободив их от оплаты некачественных коммунальных услуг; произвести перерасчет платы за период оказания некачественной услуги горячего водоснабжения (несоответствие по температурному режиму), начислив плату, как за холодное водоснабжение; суд также решил взыскать компенсацию морального вреда в размере 5000 руб. штрафа в размере 2500 руб. в пользу каждого из 44 потребителей.

Решение после обжалования вступило в законную силу.

Примеры успешной защиты группы потребителей в Иркутской области

Территориальным отделом **Управления Роспотребнадзора в г. Братске, Братском и Нижнеилимском районах** в Братский городской суд Иркутской области было подано исковое заявление в защиту прав и законных интересов группы лиц-потребителей в отношении ООО, к которому присоединился 21 пострадавший.

Предметом спора являлись однородные права и законные интересы, в основании прав истцов и обязанностей ответчика лежали схожие фактические обстоятельства – оказанные услуги по общественному питанию населения в предприятии общественного питания кафе г. Братска, предоставленные ООО, оказались небезопасными для жизни и здоровья потребителей, окружающей среды, а также причинили вред потребителям.

Потребителями 28 июня 2024 г. была использована услуга по организации и обслуживанию банкетов в предприятии общественного питания кафе.

На 30 июня 2024 г. были зарегистрированы случаи заболевания острой кишечной инфекцией (диагноз сальмонеллез), среди населения прослеживался общий пищевой фактор, явившийся причиной заболевания, место использования услуг по организации и обслуживанию банкетов в предприятии общественного питания.

Все пострадавшие связывали появление заболевания с употреблением продукции салата «Цезарь» в предприятии общественного питания.

У всех пострадавших заболевание протекало по типу гастроэнтерита тяжелой, средней и легкой степени тяжести, доминировали следующие симптомы: температура от 38,5 °С до 40,0 °С, рвота, диарея, слабость.

Территориальным отделом **Управления Роспотребнадзора по Иркутской области в г. Братске, Братском и Нижнеилимском районах** совместно с филиалом ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области» по данному факту было проведено эпидемиологическое расследование с целью установления причин и выявления условий возникновения и распространения случаев заболевания гастроэнтероколитом неуточненного происхождения среди граждан, посещавших и употреблявших в пищу продукцию в кафе.

Кафе осуществляет приготовление блюд только по предварительным заявкам (банкетное обслуживание) в соответствии с меню.

28 июня 2024 г. приготовление блюд осуществлялось на 45 человек (2 банкета – юбилей и выпускной).

Изготовление блюд осуществлялось в соответствии с технико-технологическими картами. Согласно технико-технологической карте, в состав салата «Цезарь с курицей»

входят куриное филе, хлеб, сыр твердый, помидор черри, растительное масло, куриное филе, листья салата.

Для приготовления соуса использовалось сырое яйцо куриное столовое, масло растительное, укроп.

На момент осмотра помещений кафе яйца куриного столового, мяса птицы не обнаружено.

Повар – администратор ООО пояснила, что яйцо куриное, филе куриное приобреталось в торговой сети как для личных нужд (место приобретения назвать не смогла), документы, обеспечивающие прослеживаемости яйца и мяса птицы, у продавца в торговой сети повар не спросила (кассовый и (или) товарный чек также отсутствует).

Перед приготовлением блюд яйцо куриное столовое не обрабатывалось, а просто было помыто в воде.

В ходе проведения санитарно-эпидемиологического расследования в предприятии общественного питания кафе, принадлежащего ООО, специалистами филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области» отобраны пробы биологического материала на возбудителей кишечных инфекций.

Согласно экспертным заключениям, к протоколам лабораторных исследований, выданных ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области», в образцах и взятых в пробах обнаружена ДНК сальмонелл.

Штамм, выявленный в предприятии общественного питания кафе «MEXICO», принадлежащем ООО, идентичен штаммам, выявленным у заболевших, потреблявших готовую пищевую продукцию в предприятии общественного питания кафе.

Таким образом, можно сделать вывод, что в очаге сальмонеллезной инфекции реализовывался пищевой путь передачи при грубейших нарушениях противоэпидемического и дезинфекционного режима. Факторами передачи послужили готовые блюда в результате нарушений поточности технологических процессов при их приготовлении (использование для приготовления соуса в салат «Цезарь» необработанного куриного яйца, использование непромаркированного кухонного инвентаря (разделочные доски, ножи, столы) для сырой и готовой продукции, использование производственных раковин для обработки сырья и пищевых продуктов (зелень, фрукты), которые используются для приготовления блюд без термической обработки.

В ходе санитарно-эпидемиологического расследования очага инфекционного заболевания также установлено, что для обеспечения безопасности пищевой продукции в процессе ее производства (изготовления) пищевой продукции ООО не поддерживаются процедуры, основанные на принципах ХАССП.

Кроме того, в ходе осмотра помещения кафе были выявлены нарушения законодательства в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия.

Учитывая сложившуюся эпидемиологическую ситуацию и характер установленных в ходе мероприятий по контролю нарушений было принято решение о временном запрете деятельности (эксплуатации) ООО по ст. 6.6 КоАП РФ в кафе.

Постановлением судьи Братского городского суда ООО признано виновным в совершении административного правонарушения, предусмотренного ст. 6.6 КоАП назначено административное наказание в виде административного приостановления деятельности ООО в кафе, на срок 30 (тридцать) суток с момента фактического приостановления деятельности.

В адрес исполнителя услуг была направлена претензия с требованием возмещения морального вреда в отношении пострадавших потребителей.

Юридическое лицо с претензией не согласилось по причине того, что по его мнению суммы, запрашиваемые потребителями, несоразмерны. Исполнитель указал, что в претензии не установлена причинно-следственная связь между отравлением потребителей, указанных в досудебной претензии.

Факт несоблюдения ответчиком санитарно-эпидемиологических требований при оказании услуг общественного питания подтверждается материалами проверки территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Иркутской области в г. Братске, Братском и Нижнеилимском районах по фактам экстренных извещений лечебных учреждений о случаях заболевания сальмонеллезом граждан, которые употребляли пищу в кафе, в ходе которой установлены множественные нарушения требований законодательства о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения, в том числе обнаружены ДНК сальмонелл и выделением культур сальмонелл, являющиеся возбудителями инфекционного заболевания, обнаруженного у истцов, в связи с чем ООО как причинитель вреда должен нести ответственность в виде возмещения истцам компенсации морального вреда.

Судом принято решение о взыскании с ответчика в пользу истцов компенсации морального вреда в размере от 25 000 руб. до 50 000 руб.

Поскольку ООО был уведомлен о многочисленном пищевом отравлении граждан, после предъявления иска в суд в ходе рассмотрения дела требования истцов в добровольном порядке не удовлетворил, суд вынес решение взыскать с ответчика в пользу истцов штраф в размере 50 % от суммы, присужденной судом.

Общая сумма, присужденная судом в пользу потребителей, составила 825,0 тыс. руб.

По всем видам исков, поданных непосредственно территориальными органами Роспотребнадзора, в 2025 г. присуждено денежных средств в пользу потребителей 429,6 млн руб., что на 7,3 % меньше, чем в предыдущем периоде (в 2024 г. – 440,2 млн руб.). Из них компенсация морального вреда потребителей составила 27,5 млн руб., что на 2,8 % меньше, чем в предшествующем отчетном периоде (в 2024 г. – 28,3 млн руб.) (рис. 3.1.6).

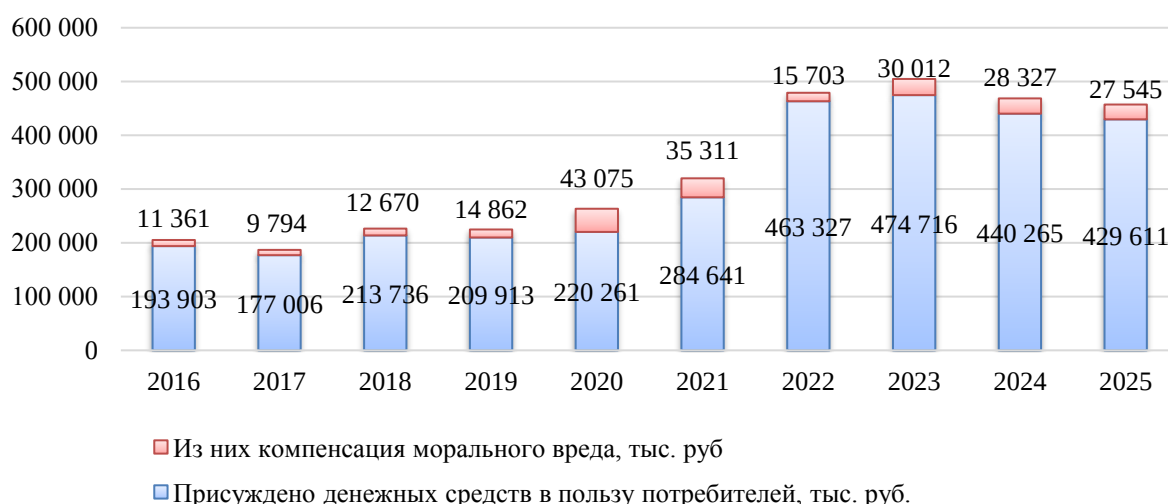


Рис. 3.1.6. Присуждено денежных средств в пользу потребителей по искам Роспотребнадзора в 2016–2025 гг.

При этом следует отметить, что участие специалистов территориальных органов Роспотребнадзора в судебных процессах, связанных с реализацией соответствующих полномочий, установленных статьей 46 Гражданского процессуального кодекса

Российской Федерации и статьей 40 Закона «О защите прав потребителей», повышает шансы потребителей на удовлетворение их имущественных требований, что является убедительным доказательством эффективности данной формы работы в деятельности Роспотребнадзора.

Пунктом 27 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» предусмотрено, что уполномоченные органы, осуществляющие возложенные на них обязанности по защите прав и охраняемых законом интересов потребителей, до принятия судом решения по делу могут вступить в дело, а также привлекаются к участию в деле судом в качестве уполномоченных органов, вступающих в процесс в целях дачи заключения по делу (статьи 34, 47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, пункт 8 статьи 40 Закона «О защите прав потребителей»).

В 2025 году территориальными органами Роспотребнадзора дано 16 822 заключения по делам в целях защиты прав потребителей, что на 2,6 % больше, чем в 2024 г. (16 395 заключений) и на 81,2 % больше, чем в 2016 г. (9283 заключения), из которых 77,9 % дел (13 112 заключений) рассмотрено. Доля удовлетворенных требований потребителей от числа рассмотренных в 2025 г. составила 94,3 % (12 359 случаев) (рис. 3.1.7).

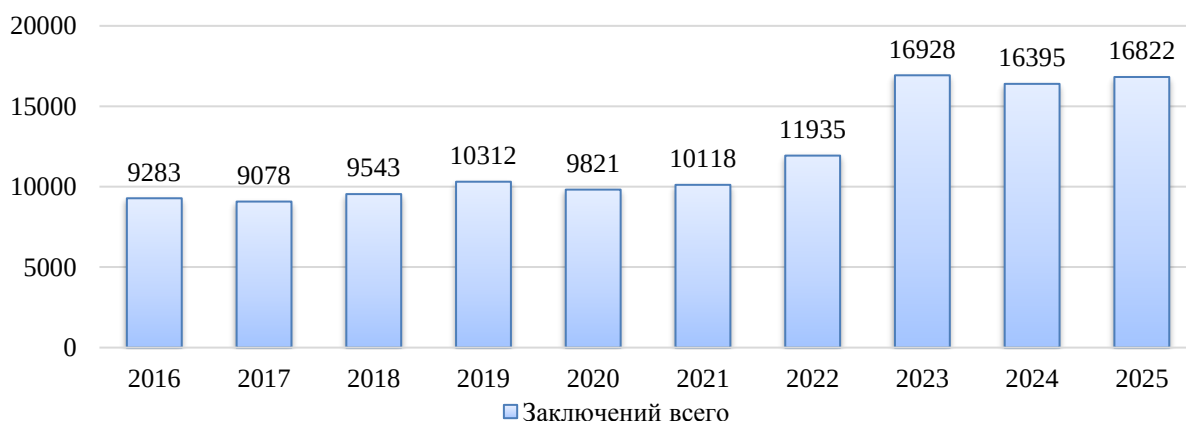


Рис. 3.1.7. Динамика количества заключений по делу в целях защиты прав потребителей, 2016–2025 гг.

С 2016 года по 2022 год общее число заключений по делам в целях защиты прав потребителей изменялось незначительно, оставаясь стабильным в количестве 9–10 тысяч заключений в год, а начиная с 2023 года и в 2025 году отмечается увеличение показателя, который достиг отметки более 16 тысяч.

Больше всего заключений от общего количества в 2025 г. дано территориальными органами Роспотребнадзора по городу Москве (24,2 %), Республике Татарстан (8,7 %) и Краснодарскому краю (3,4 %), которые уже несколько лет удерживают лидерство по данному показателю (таб. 3.1.2).

Таблица 3.1.2

**Количество заключений, данных в судах территориальными органами
Роспотребнадзора в целях защиты прав потребителей**

№ п/п	Субъекты Российской Федерации	Дано заключений в судах									Доля от общего показателя
		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	

											по России в 2025 г., %
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	Всего по Российской Федерации	9078	9543	10 312	9 821	10 118	11 935	16 928	16 395	16 822	100,0
1	г. Москва	235	314	451	748	779	1239	5421	3856	4078	24,3
2	Республика Татарстан	611	735	895	1004	1148	1353	1512	1520	1466	8,7
3	Краснодарский край	260	358	346	241	251	234	443	576	566	3,4
4	Ямало-Ненецкий АО	320	447	371	203	222	282	299	499	537	3,2
5	Московская область	254	224	245	189	183	283	421	509	497	3,0
6	Саратовская область	204	267	325	386	387	394	396	426	431	2,6
7	Нижегородская область	187	187	351	440	416	463	527	494	384	2,3
8	Самарская область	245	259	253	257	269	285	323	352	379	2,3
9	Омская область	402	398	377	374	365	352	351	350	348	2,1
10	Свердловская область	189	207	237	237	293	313	281	368	331	2,0

В 6 из 10 лидирующих по количеству данных заключений территориальных органов наблюдалось сокращение показателя – в Нижегородской области (на 22,3 %), Свердловской области (на 10,1 %), Республике Татарстан (на 3,6 %), Московской области (на 2,4 %), Краснодарском крае (на 1,7 %), Омской области (на 0,6 %). Остальные территориальные органы Роспотребнадзора увеличили свои результаты по данному показателю по сравнению с 2024 годом (табл. 3.1.2).

Структура заключений по гражданским делам, данных территориальными органами Роспотребнадзора в целях защиты прав потребителей (табл. 2), показывает, что большая часть заключений традиционно на протяжении последних лет приходится на сферу розничной торговли (35,2 %). Такая стабильность может быть объяснена высокой стоимостью отдельных видов товаров (автомобили, технически сложные товары и т. п.), что стимулирует граждан на реализацию своих гражданских прав на судебную защиту. На долю судебных дел, связанных с оказанием услуг по долевого строительству жилья, пришлось 11,3 %, доля заключений в интересах потребителей бытовых услуг составила 11,1 %, 8,9 % всех заключений приходится на сферу оказания жилищно-коммунальных услуг и 7,3 % – в сфере оказания финансовых услуг (табл. 3.1.3).

Таблица 3.1.3

**Количество данных территориальными органами Роспотребнадзора
в судах заключений по различным категориям дел в 2017–2025 гг.**

Категория дел	Количество заключений								
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Из договоров в сфере:									

розничной торговли	4212	4247	4622	3798	4264	4606	5808	5632	5913
в том числе по образцам	670	705	622	486	604	665	918	809	619
долевого строительства жилья	536	523	535	357	364	704	2287	2472	1899
бытовых услуг	828	919	917	793	929	1135	1413	1477	1875
жилищно-коммунальных услуг	721	558	689	509	603	896	1236	1326	1502
финансовых услуг	1330	1480	1481	1372	1307	1232	1365	1175	1229
услуг связи	103	217	225	137	177	153	297	441	628
услуг в области образования	69	60	48	52	57	125	294	363	436
туристских услуг	209	315	381	979	547	721	666	295	339
медицинских услуг	170	206	235	225	213	202	371	294	369
транспортных услуг	94	152	110	318	182	233	251	281	247

Анализ статистических данных показывает, что в 2025 г. произошел рост количества заключений в отдельных сферах потребительских правоотношений, при этом максимальный уровень прироста наблюдается в таких сферах, как услуги в области связи – на 42,4 %, бытовые услуги – на 26,9 %, медицинские услуги – на 25,5 %, образовательные услуги – на 20,1 %, туристские услуги – на 14,9 %, жилищно-коммунальные услуги – на 13,3 %, финансовые услуги – на 4,6 %, розничной торговли – на 5,0 %.

Снижение количества заключений в 2025 г. наблюдается в сфере транспортных услуг – на 12,1 % и услуг в области долевого строительства жилья – на 23,2 %.

Представленные статистические данные свидетельствуют о тщательной подготовке доказательственной и правовой базы материалов судебных дел и эффективности данного направления работы территориальных органов Роспотребнадзора.

Всего в 2025 г. при участии территориальных органов Роспотребнадзора в судах в случае дачи заключения по делу присуждено денежных средств в пользу потребителей 3,5 млрд руб., что ниже показателя прошлого года на 5,8 % (в 2024 г. – 3,7 млрд руб.), сумма компенсаций морального вреда увеличилась на 19,1 % (рис. 3.1.8).

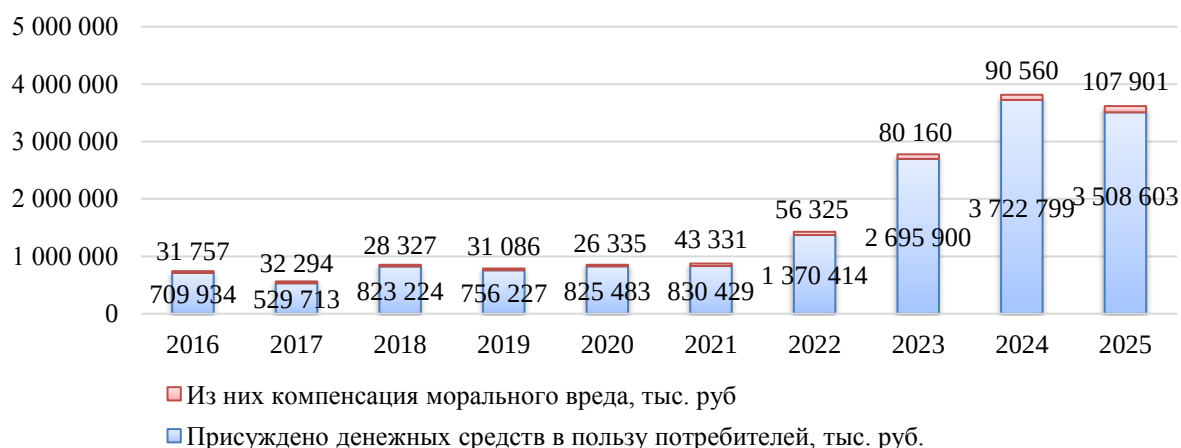


Рис. 3.1.8. Сведения о количестве присужденных денежных средств в пользу потребителей (в случае дачи Роспотребнадзором заключения по делу) в 2016–2025 гг.

Всего в 2025 году в рамках судебной защиты прав потребителей при участии территориальных органов Роспотребнадзора в пользу потребителей было присуждено 3,9 млрд руб.

Следует также отметить увеличение в 2025 году на 13 % по сравнению с 2024 годом присужденной суммы в счет компенсации морального вреда в пользу потребителей, которая составила 135 млн руб. (в 2024 году – 119 млн руб.).

По данным Судебного департамента при Верховном Суде Российской Федерации всего в 2025 году было рассмотрено 225 309 споров по защите прав потребителей, из которых 185 614 дел были удовлетворены, что составляет 82,4 %.

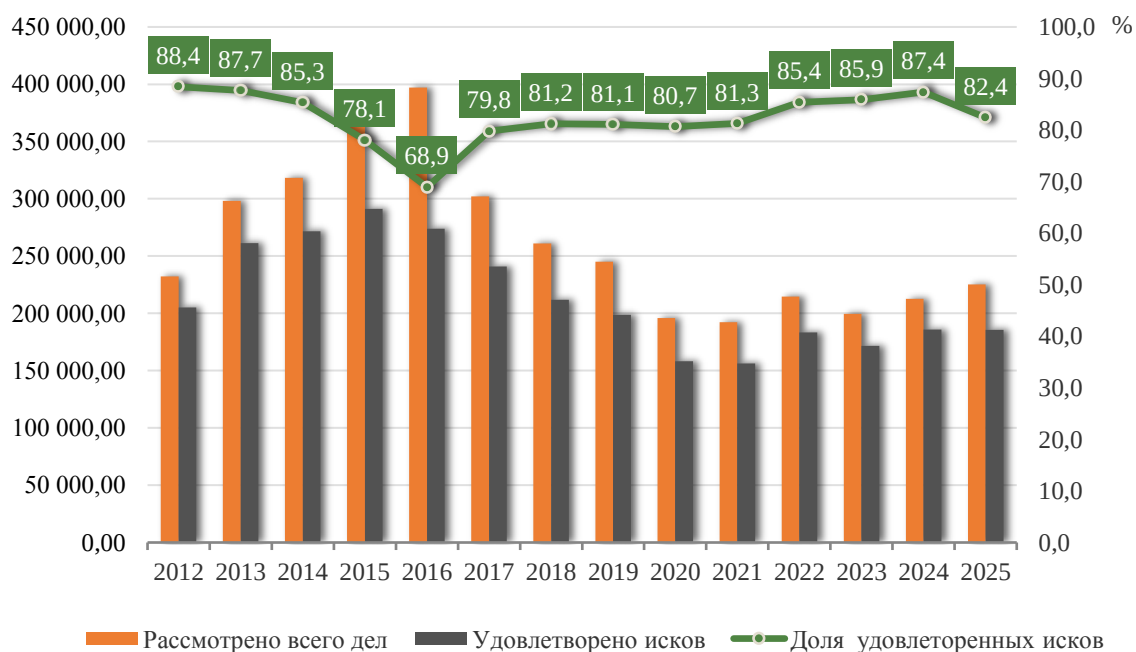


Рис. 3.1.9. Сведения о количестве рассмотренных дел и доле удовлетворенных исков по делам о защите прав потребителей¹⁵⁸

Как видно из графика на рис. 3.1.9 с 2012 года вплоть до 2016 года наблюдалась постоянная тенденция к существенному росту объемов судебной работы. С 2017 года до 2020 года наблюдается снижение этого показателя (на 24 % по сравнению в 2016 годом) и составил чуть более 300 тысяч дел, в 2021 году данный показатель практически остался на уровне 2020 года (на 51,5 % по сравнению с 2016 г.). В 2022 году наблюдался небольшой рост судебной работы на 11,6 % по сравнению с 2021 г. (по отношению к 2016 г. снизился на 46 %). В 2023 году данный показатель снизился на 7 % по сравнению с 2022 годом. В 2024 году наблюдался рост судебной работы на 6 % по сравнению с 2023 годом, показатель 2025 года остался на уровне 2024 года.

Что касается результативности рассмотрения потребительских исков, то с 2018 года наметилась тенденция относительной стабильности такого показателя на уровне не ниже 80 %. Если в 2012 г. 88,4 % судебных дел было рассмотрено в пользу потребителей, то в 2016 г. их доля снизилась до 68,9 %, в 2018 г. вернулась на уровень 2015 года и составила почти 81,2 %, в 2018–2021 годах сохранялась на уровне 81 %, а в 2022 г. доля возросла до 85,4 %, в 2023 г. составила 85,9 %, практически осталась на уровне 2022 г. В 2024 данный показатель вырос на 1,5 % и составил 87,4 %, в 2025 году отмечается снижение на 5 %.

¹⁵⁸ По данным Судебного департамента при ВС РФ.

Доля судебных дел, вытекающих из сферы розничной торговли, оказания услуг (выполнения работ) в 2025 г. составляла 78,6 % (в 2024 г. – 83,4 %, в 2023 г. – 81,2 %, в 2022 г. – 83,1 %, в 2021 г. – 81 %) от всех рассмотренных судами дел о защите прав потребителей. На споры с финансово-кредитными организациями приходилось 21,4 % всех рассмотренных дел (в 2024 г. – 16,6 %, в 2023 г. – 18,8 %, в 2022 г. – 16,9 %, в 2021 г. – 19 %).

Таблица 3.1.4

Результаты рассмотрения судами споров по защите прав потребителей¹⁵⁹

Споры о защите прав потребителей	Количество рассмотренных за отчетный период дел	Количество удовлетворенных дел по результатам рассмотрения	Размер заявленных исковых требований						Сумма, присужденных денежных средств
			до 50 тыс. руб.	от 50–100 тыс. руб.	от 100–300 тыс. руб.	от 300–500 тыс. руб.	от 500–1 млн. руб.	свыше 1 млн. руб.	
из договоров с финансово-кредитными учреждениями	25 492	20 910	5212	1732	3829	935	2001	838	2 890 965 009
из договоров в сфере торговли, услуг, выполнения работ	177 081	146 181	31 510	15 821	35 102	12 755	14 015	10 943	40 951 010 187
из договоров в иных сферах деятельности	22 736	18 523	3195	2270	3781	1522	1772	1511	5 141 176 607
Итого	225 309	185 614	39 917	19 823	42 712	15 212	17 788	13 292	48 983 771 803

Наибольшее количество рассмотренных дел приходится на исковые заявления, размер требований которых составляет от 100–300 тыс. руб., что составляет 23 % от всех рассмотренных судом дел о защите прав потребителей, на долю рассмотренных исковых заявлений, размер требований которых составляет до 50 тыс. руб., приходится 22 %, на долю рассмотренных исковых заявлений, размер требований которых составляет свыше 1 млн руб., приходится 7 % от всех рассмотренных судом дел о защите прав потребителей.

Динамика показателей, характеризующих сумму присужденных к взысканию по удовлетворенным искам денежных средств, включая моральный вред, отражена на рис. 3.1.10.

¹⁵⁹ По данным Судебного департамента при ВС РФ.



Рис. 3.1.10. Суммы, присужденные к взысканию по удовлетворенным искам, включая моральный ущерб, млрд руб.

В 2025 г. общая сумма, присужденная к взысканию по удовлетворенным искам, значительно возросла и составила 49,0 млрд руб. (в 2024 году – 43,3 млрд руб.).

Средняя сумма, присужденная судом потребителям по различным сферам спорных правоотношений, в 2025 г. составила 264 тыс. руб.

В целом в 2025 году следует отметить положительную динамику, связанную с ростом показателя, характеризующего сумму к взысканию по удовлетворенным искам денежных средств на 13 % по сравнению с 2024 годом.

В 2025 году Роспотребнадзором были выполнены следующие целевые показатели реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей, утвержденные распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 г. № 1837-р, характеризующие уровень защищенности потребительских прав граждан в суде:

- доля удовлетворенных в общем количестве исков, поданных государственным органом, уполномоченным на защиту прав потребителей, в защиту неопределенного круга потребителей и (или) коллективных исков, составила 98 % (в 2024 г. – 98 %);

- доля удовлетворенных в общем количестве исков, поданных государственным органом, уполномоченным на защиту прав потребителей, в защиту конкретного потребителя, составила 97 % (в 2024 г. – 98 %);

- доля удовлетворенных исков в общем количестве исков, по которым дано заключение в целях защиты прав потребителей, составила 94 % (в 2024 г. – 94 %) (табл. 3.1.5).

Таблица 3.1.5

РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ РАБОТЫ В СУДАХ Целевые показатели реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей (распоряжение Правительства Российской Федерации от 28.08.2017 № 1837-р)	целевой	достигнутый		
	2025–2029	2023	2024	2025
1. Доля удовлетворенных исков в общем количестве исков, поданных государственным органом, уполномоченным на защиту прав потребителей, в защиту неопределенного круга потребителей и (или) коллективных исков, %	84	97	98	98
2. Доля удовлетворенных исков в общем количестве исков, поданных государственным органом, уполномоченным на защиту прав потребителей, в защиту конкретного потребителя, %	88	97	98	97
3. Доля удовлетворенных исков в общем количестве исков, по которым дано заключение в целях защиты прав потребителей, %	90,5	92	94	94

Примеры участия Роспотребнадзора в рассмотрении споров потребителей в судах в 2025 году

Верховный Суд Российской Федерации поддержал потребителя, захотевшего вернуть деньги за бесполезный онлайн-курс.

22 апреля 2025 года Верховный Суд Российской Федерации при участии Роспотребнадзора вынес знаковое определение по делу о защите прав потребителей, отменив решения нижестоящих судов и направив дело на новое рассмотрение. Это решение может стать важным прецедентом для тысяч россиян, столкнувшихся с некачественными онлайн-курсами (Определение Верховного Суда Российской Федерации от 22 апреля 2025 г. по делу № 5-КГ25-18-К2).

Суть спора. Гражданин М.Ю. перевел денежные средства в размере 300 000 руб. на расчетный счет ИП К.А., в результате чего ответчик принял на себя обязательство предоставить истцу доступ к образовательному курсу «Годовая программа Assel». Образовательный курс состоял из 151 урока, каждый урок был поделен на модули. Истец частично воспользовался услугами ответчика, прошел 62 урока из 151 ввиду того, что данная информация не представляла ценности для истца, не вызывала особого интереса, не была эксклюзивной. В этой связи гражданин М.Ю. обратился к ИП К.А. с требованием о возврате денежных средств за уроки, которые не были пройдены истцом, однако претензия истца была оставлена без ответа. Суд первой инстанции в удовлетворении иска отказал, сославшись на то, что вступившим в силу решением Никулинского районного суда г. Москвы от 17 декабря 2021 г. гражданину М.Ю. отказано в удовлетворении исковых требований к ИП К.А. о взыскании неосновательного обогащения, в виду того, что ответчиком оказывались истцу услуги на основании размещенной ответчиком в сети Интернет публичной оферты, акцептованной истцом переводом денежных средств, после чего истец получил доступ к обучающему курсу. С данными выводами суда первой инстанции согласились суды апелляционной и кассационной инстанции.

Позиция Роспотребнадзора. Согласно пункту 1 статьи 779 ГК РФ по договору возмездного оказания услуг исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги

(совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность), а заказчик обязуется оплатить эти услуги.

На отношения сторон по договору возмездного оказания услуг, по которому заказчиком выступает гражданин, приобретающий услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, исполнителем (организация либо индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги потребителям), распространяются также положения Закона «О защите прав потребителей». В связи с тем, что в данном деле гражданин М.Ю. приобретал курсы для личного использования, а не для предпринимательской деятельности, на спор распространяется Закон «О защите прав потребителей».

Согласно пункту 1 статьи 4 Закона «О защите прав потребителей», продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору. В соответствии со ст. 29 Закона «О защите прав потребителей» потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать: безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги); соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги); безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы, при этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь; возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора. Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору (ст. 32 Закона «О защите прав потребителей»).

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации указала на существенные нарушения:

Применение закона о защите прав потребителей: Суды не учли, что М.Ю. приобретал курсы для личного использования, а не для предпринимательской деятельности, а значит, на спор распространяется Закон «О защите прав потребителей».

Игнорирование вопроса о качестве услуг: Нижестоящие суды не исследовали доводы истца о ненадлежащем качестве курсов, хотя это ключевой аспект спора.

Ошибка в оценке предыдущего решения: Факт наличия договорных отношений (установленный Никулинским районным судом г. Москвы) не освобождает от обязанности проверить качество услуг.

Нарушение статьи 32 Закона «О защите прав потребителей»: Потребитель вправе отказаться от услуг в любое время, оплатив лишь фактически понесенные исполнителем расходы.

Почему это важно для потребителей?

Онлайн-образование под контролем: Определение Верховного Суда Российской Федерации от 22 апреля 2025 г. по делу № 5-КГ25-18-К2 подтверждает, что продавцы онлайн-курсов несут ответственность за качество контента.

Право на отказ: Потребители могут расторгать договоры на образовательные услуги даже после начала обучения.

Качество важнее формальностей: Доступ к материалам не означает автоматического надлежащего исполнения обязательств.

Определение Верховного Суда Российской Федерации от 22 апреля 2025 г. по делу № 5-КГ25-18-К2 – важный сигнал для рынка онлайн-образования. Потребители получили дополнительную защиту, а продавцы курсов должны уделять больше внимания качеству контента и прозрачности рекламы.

Участие Роспотребнадзора в судебных делах о признании действий АО, связанных с взиманием с пассажиров дополнительного сбора в виде таксы (код ZZ) незаконными

Так, с 2024 года началась судебная защита прав потребителей при продаже авиабилетов, и в прошедшем 2025 году Роспотребнадзор и **Управление Роспотребнадзора по Новосибирской области** совместно с Генеральной прокуратурой Российской Федерации, Московской межрегиональной транспортной прокуратурой и Новосибирской транспортной прокуратурой активно участвовали в судебных делах о признании действий АО, связанных с взиманием с пассажиров дополнительного сбора в виде таксы (код ZZ) незаконными (указанный сбор действовал более 20 лет и последние несколько лет составлял 185 руб.).

Позиция Роспотребнадзора. Такса (код ZZ) не является доходом перевозчика, не относится к провозной плате и является платой за совершение действия АО по оформлению перевозочных документов.

Обязанность по оформлению билета лежит на перевозчике. Оспариваемые действия по оформлению перевозочных документов с взиманием за это таксы (код ZZ) не обладают самостоятельными потребительскими свойствами и не являются услугой, поскольку не создают для потребителя какого-либо самостоятельного имущественного блага, не связанного с договором перевозки, а относятся к технологическим операциям, которые обязан совершить перевозчик для целей выдачи пассажирам перевозочного документа (билета). Условия заключенного договора между перевозчиком и АО не могут возлагать на потребителя какие-либо обязанности, тем более связанные с необходимостью несения дополнительных расходов, поскольку потребитель не является стороной такой сделки.

Суды признали действия АО по взиманию с потребителей таксы (код ZZ) незаконными, обязали вернуть потребителям денежные средства и оплатить моральный вред. Решения вступили в законную силу (Решение Железнодорожного районного суда г. Новосибирска от 11 июня 2024 г. по делу № 2-1860/2024, Определение Судебной коллегии по гражданским делам Восьмого кассационного суда общей юрисдикции от 30 сентября 2025 г. по делу № 88-16065/2025, Решение Обского городского суда Новосибирской области от 13 августа 2024 г. по делу № 2-385/2024, Определение Судебной коллегии по гражданским делам Восьмого кассационного суда общей юрисдикции от 2 декабря 2025 г. по делу № 88-19193/2025).



3.2. Об основных правовых позициях Верховного Суда Российской Федерации по вопросам защиты прав потребителей

Документы, принимаемые Верховным Судом Российской Федерации – постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации, обзоры судебной практики, подготавливаемые Верховным Судом Российской Федерации, – и другие результаты деятельности Верховного Суда Российской Федерации имеют ключевое значение не только для потребителей, но и для Роспотребнадзора, так как именно позиция высшего судебного органа определяет финал административных споров территориальных органов Роспотребнадзора с хозяйствующими субъектами.

Так, в 2025 году Верховным Судом Российской Федерации сделаны важные выводы, касающиеся споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями.

По мнению Верховного Суда Российской Федерации¹⁶⁰, кредитный договор, заключенный от имени клиента путем его обмана или в результате иных неправомерных действий третьих лиц с использованием мобильного приложения банка, является ничтожным.

Коме этого, Верховный Суд Российской Федерации¹⁶¹, пришел к выводу, что в случае заключения банком с гражданином-потребителем вместо договора банковского вклада договора личного страхования от имени страховой компании, не позволяющего по требованию потребителя возратить в полной мере денежные средства досрочно, суду следует тщательно проверять доводы потребителя о введении его в заблуждение и непредоставлении полной и достоверной информации о финансовой услуге. Обязанность доказать надлежащее предоставление информации об услуге и волеизъявление потребителя при обращении в банк на заключение договора страхования, а не договора вклада, возложена на банк.

Необходимо обратить внимание на ряд следующих правовых позиций, отраженных в судебных актах Верховного Суда Российской Федерации, по вопросам защиты прав потребителей.

Определение Верховного Суда Российской Федерации от 25 июля 2025 г. № 306-ЭС25-1348

Верховный суд Российской Федерации отменил акты нижестоящих инстанций, которые отказали покупательнице жилого дома из-за дефектов, так как на дом не был

¹⁶⁰ Обзор судебной практики Верховного Суда Российской Федерации № 1, утвержденный Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 25.04.2025.

¹⁶¹ Обзор судебной практики Верховного Суда Российской Федерации № 3, утвержденный Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 08.10.2025.

установлен гарантийный срок в договоре купли продажи, а также пропущен срок предъявления требований к продавцу.

Выводы Верховного Суда Российской Федерации:

– Срок предъявления требований к продавцу по статье 477 Гражданского кодекса Российской Федерации не является сроком исковой давности; его пропуск не лишает права на судебную защиту при наличии доказательств обнаружения недостатков в течение двух лет с момента передачи объекта.

– Суды не учли позицию Конституционного Суда Российской Федерации¹⁶² о применении общих сроков исковой давности при отсутствии гарантийного срока.

– Срок обнаружения недостатков должен определяться с учетом реальных возможностей покупателя выявить дефекты при эксплуатации объекта.

Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 22 апреля 2025 г. № 5-КГ25-18-К2

Верховный суд Российской Федерации отменил решения нижестоящих судов, которые отказали в удовлетворении иска, сославшись на ранее вынесенное решение Никулинского районного суда о неосновательном обогащении, где был установлен факт заключения договора, но не исследовано качество услуг.

Выводы Верховного Суда Российской Федерации:

– На отношения между сторонами распространяются положения Закона «О защите прав потребителей», так как курс приобретался для личного использования.

– Суды первой и апелляционной инстанций не учли возможность отказа от договора по статье 32 Закона «О защите прав потребителей», из-за недостатков услуги.

– Предыдущее решение Никулинского районного суда г. Москвы не могло служить основанием для отказа в исследовании качества услуг в текущем деле.

– Без отмены судебных постановлений невозможно восстановить нарушенные права истца.

Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 18 ноября 2025 г. № 16-КГ25-27-К4

Верховный суд Российской Федерации отменил апелляционное определение и определение суда кассационной инстанции, которые отказали гражданину в удовлетворении требований ООО о замене транспортного средства на новый автомобиль, а также взыскании неустойки, штрафа, компенсации морального вреда.

Выводы Верховного Суда Российской Федерации:

– Факт наличия производственного недостатка в автомобиле доказан.

– Исполнение обязательства о замене ненадлежащего товара на аналогичный возможно, так как автомобили данной марки доступны у других продавцов

– Суд апелляционной инстанции не исследовал вопрос о возможности замены товара на аналогичный и не учел положения статьи 401 Гражданского кодекса Российской Федерации о непреодолимой силе.

Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 15 июля 2025 г. № 14-КГ25-10-К1

«Суд признал кредитный договор недействительным, установив, что истец не имел намерений и не выражал волеизъявления на заключение спорного кредитного

¹⁶² Определения Конституционного Суда Российской Федерации от 24 марта 2015 № 557-О «Об отказе в принятии к рассмотрению жалобы граждан Фасгиева Анатолия Нургалеевича и Фасгиевой Земфиры Сабитовны на нарушение их конституционных прав пунктом 1 статьи 196, пунктом 2 статьи 199, пунктом 1 статьи 200, пунктом 2 статьи 477 Гражданского кодекса и абзацем вторым пункта 1 статьи 19 Закона «О защите прав потребителей»».

договора, такой договор заключен не истцом, вопреки его воле и его интересам. Банк, исходя только из формального соблюдения порядка подписания договора, не убедился, что намерение заключить договор исходит от надлежащего лица.»

Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 18 марта 2025 г. № 78-КГ24-46-КЗ

«Законом не предусмотрено право банка в одностороннем порядке изменять условия договора и устанавливать иные размеры комиссий или новые комиссии, поскольку такие изменения влекут за собой увеличение размера денежного обязательства заемщика по договору потребительского кредита (займа). Поскольку на момент заключения договора потребительского кредита и договора о комплексном банковском обслуживании операции по снятию наличных денежных средств до 50 000 руб. в месяц производились без взимания платы и согласия на обслуживание на новых условиях истец не выражал, условие о комиссии за снятие любой суммы наличных денежных средств, принятое банком в одностороннем порядке, является ничтожным.»

Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 4 марта 2025 г. № 3-КГ24-2-КЗ

«Судом установлено, что недостатки возникли в автомобиле до его передачи истцу и не были оговорены продавцом при заключении договора купли-продажи. Таким образом, товар был продан без надлежащей и достоверной информации о его качестве. Условиями договора купли-продажи, сформулированными продавцом, в том числе о согласии покупателя принять данный автомобиль с наличием скрытых дефектов, которые могут проявиться после передачи транспортного средства покупателю, в связи с чем последний не имеет возможности расторгнуть договор, носят обобщенный характер без конкретизации установленных недостатков, а также заведомо ставят потребителя в невыгодное положение в рамках гражданско-правовых отношений. Кроме того, требование о расторжении договора купли-продажи и возврате уплаченных за товар денежных средств было предъявлено истцом в срок, установленный абз. 8 п. 1 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей», что дает истцу право на отказ от технически сложного товара вне зависимости от того, насколько существенны обнаруженные недостатки.»

Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 23 сентября 2025 г. № 4-КГ25-46-К1

«Рассматривая спор о расторжении договора купли-продажи, по которому продавец передал в собственность покупателя определенное имущество, и установив предусмотренные законом основания для возврата уплаченной покупателем денежной суммы, суд должен одновременно рассмотреть вопрос о возврате продавцу переданного покупателю товара, поскольку сохранение этого имущества за покупателем после взыскания с продавца покупной цены означало бы нарушение согласованной сторонами эквивалентности встречных предоставлений. В то же время продавец, имеющий право на возврат переданного покупателю товара в натуре при расторжении договора купли-продажи, вправе потребовать от покупателя возмещения стоимости утраченного покупателем товара, а также его износа за время использования последним, противопоставив соответствующее возражение требованию покупателя о возврате покупной цены и возмещении убытков, причиненных ему продавцом в результате нарушения обязательства. Таким образом, действующим законодательством предусмотрен правовой механизм защиты прав продавца при расторжении договора купли-продажи и утрате покупателем приобретенного имущества.»

Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 28 января 2025 г. № 127-КГ24-23-К4

«Суд не установил, относится ли изменение размера площади объекта долевого строительства к недостаткам такого объекта по смыслу ч. 2 ст. 7 Закона № 214-ФЗ, а следовательно, является ли нарушение установленного договором срока выплаты стоимости разницы площадей правовым основанием для взыскания с ответчика неустойки на основании ст. 23 Закона «О защите прав потребителей» или для уплаты им процентов за пользование чужими денежными средствами. Делая вывод о нарушении условия о предмете договора, суд не дал должной правовой оценки условиям договора, предусматривающим изменение площади объекта долевого строительства как в сторону увеличения, так и в сторону уменьшения, а также изменение в связи с этим цены договора.»

Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 29 апреля 2025 г. № 45-КГ25-1-К7

«Разрешая заявленные требования, суд первой инстанции, с которым согласился и вышестоящий суд, руководствуясь положениями статьи 4, пункта 1 статьи 15 Закона «О защите прав потребителей», пункта 45 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», пришел к выводу о наличии оснований для удовлетворения требований истца ввиду установленного судебным решением факта нарушения прав истца как потребителя. Определяя размер компенсации морального вреда, суд учел длительность неисполнения услуги ответчиком, характер причиненных потребителю нравственных страданий, степень вины причинителя вреда и в соответствии с требованиями разумности и справедливости взыскал сумму 3000 руб.»

**Подборка важных судебных актов по делам
о защите прав потребителей за 2025 год**

Апелляционное определение Московского городского суда от 22 мая 2025 г. по делу № 33-15855/2025:

«Срок передачи застройщиком дольщику объекта долевого строительства (квартиры) определен сторонами в договоре путем указания на период времени, который исчисляется с даты наступления конкретного события – получения разрешения на ввод объекта в эксплуатацию, и этот срок в связи с изменением срока окончания строительства застройщик в одностороннем порядке не изменял.

Определение срока передачи объекта долевого строительства участнику долевого строительства многоквартирного дома как совокупность календарного срока окончания строительства и периода, в пределах которого после окончания строительства объект должен быть передан застройщиком участнику долевого строительства, не противоречит ни общим нормам ГК РФ, ни специальным нормам Закона № 214-ФЗ.»

Апелляционное определение Московского городского суда от 3 июня 2025 г. по делу № 33-22834/2025

«Неустойка за нарушение сроков удовлетворения требований потребителя не может превышать стоимости расходов, необходимых для устранения недостатков объекта долевого строительства.»

Апелляционное определение Московского городского суда от 30 июля 2025 г. № 33-33031/2025 по делу № 2-279/2024

«Доказательств того, что банк отказывал истцу в заключении кредитного договора без включения условий страхования, равно как и доказательств того, что истец предлагал банку заключить кредитный договор на иных условиях, то есть без заключения договора страхования, истцом не представлено. Банк оказал заемщику

услугу, предоставив кредит на основании письменного договора, содержащего достоверную информацию о полной стоимости этой услуги, об условиях обеспечения исполнения обязательств, вступление в кредитные обязательства в качестве заемщика является свободным усмотрением гражданина и связано исключительно с его личным волеизъявлением, обстоятельства дела не свидетельствуют о том, что на момент заключения договора истец был ограничен в свободе заключения договора, либо ему не была предоставлена достаточная информация.»

Апелляционное определение Московского городского суда от 22 июля 2025 г. по делу № 33-32474/2025

«Истец самостоятельно и добровольно распорядился полученными по кредитному договору денежными средствами, перечислив их на счет неизвестного ему лица. Однако распоряжение заемными денежными средствами под влиянием заблуждения не может служить основанием для признания недействительным кредитного договора, поскольку не влияет на осознание истцом природы кредитного договора. Истцом не представлено доказательств совершения именно банком каких-либо противоправных действий при заключении оспариваемого договора.»

Апелляционное определение Московского городского суда от 1 апреля 2025 г. по делу № 33-8149/2025

«Установив, что истец оспариваемые кредитные договоры не заключал, его воля на подписание кредитных договоров надлежаще выражена не была, договоры заключены без его согласия в результате преступных действий третьего лица, суд признал кредитные договоры недействительными.»

Постановление Семнадцатого арбитражного апелляционного суда от 21 марта 2025 г. № 17АП-13130/2024-АК по делу № А71-15262/2024

«Судом верно отмечено, со ссылкой на определение Конституционного суда Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1831-О «По запросу Приморского районного суда города Санкт-Петербурга о проверке конституционности абзаца шестого статьи 222 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации во взаимосвязи с положениями пункта 1 статьи 16, пунктов 1 и 2 статьи 17 Закона «О защите прав потребителей» и пункта 2 статьи 1 Федерального закона «О третейских судах в Российской Федерации», что соглашение сторон, одной из которых является потребитель, о передаче спора на рассмотрение суда не может считаться ущемляющим права потребителя по смыслу части 1 статьи 16, части 2 статьи 17 Закона «О защите прав потребителей.»

Апелляционное определение Ленинградского областного суда от 11 марта 2025 г. № 33-578/2025

«Истцы по искам о защите прав потребителей освобождены от уплаты госпошлины, если цена иска не превышает 1 млн руб. Если цена иска превышает 1 млн руб., то госпошлина уплачивается в сумме, исчисленной исходя из цены иска и уменьшенной на сумму госпошлины, подлежащей уплате при цене иска 1 млн руб. (п. 3 ст. 17 Закона «О защите прав потребителей»; пп. 4 п. 2, п. 3 ст. 333.36 НК РФ).»

Апелляционное определение Санкт-Петербургского городского суда от 18 февраля 2025 г. № 33-7011/2025

«Право потребителя воспользоваться правилом альтернативной подсудности прямо закреплено в ч. 7 ст. 29 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации и п. 2 ст. 17 Закона « О защите прав потребителей», где не сделано исключений в зависимости от того, является ответчик российским или иностранным юридическим лицом. Правила главы 44 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации о подсудности дел с участием иностранных лиц не устанавливает иных предписаний по поводу подсудности дел с участием потребителей, чем те

положения, которые приведены в главе 3 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации.»

Определение Второго кассационного суда общей юрисдикции от 23 января 2025 г. по делу № 88-125/2025

«Разрешая требование М.К. о признании недействительным п. 7.3 договора в части права на свободный выбор территориальной подсудности спора и отказывая в его удовлетворении, суд первой инстанции исходил из того, что истец реализовала свое право на обращение в суд по месту своего жительства, а наличие оспариваемого пункта не являлось препятствием для принятия иска и рассмотрения дела по правилам подсудности, предусмотренной статьей 17 Закона «О защите прав потребителей.»

Определение Четвертого кассационного суда общей юрисдикции от 1 апреля 2025 г. по делу № 88-7088/2025

«Как следует из искового заявления и материалов дела, гражданин воспользовался правом, предусмотренным статьей 32 Закона «О защите прав потребителей», на добровольный односторонний отказ от договора, а не вследствие некачественно оказанной ответчиком услуги, соответствующих доказательств в материалах дела не содержится. Следовательно, в рассматриваемом случае неустойка, предусмотренная статьей 31 Закона «О защите прав потребителей», не подлежит применению.»

Определение Четвертого кассационного суда общей юрисдикции от 1 апреля 2025 г. по делу № 88-7088/2025

«Оценивая доводы заявителя о взыскании неустойки за нарушение срока удовлетворения требований потребителя, суды отметили, что указанные требования не связаны с нарушением ответчиком сроков выполнения услуги либо предоставлением услуги ненадлежащего качества и возникшие правоотношения не урегулированы указанными положениями о защите прав потребителей, Неисполнение ответчиком требования истца о возврате уплаченных денежных средств в связи с односторонним отказом от исполнения договора не является тем недостатком работы (услуги), за нарушение сроков невыполнения которой может быть взыскана неустойка, предусмотренная приведенными статьями 28, 31 Закона «О защите прав потребителей.»

Определение Шестого кассационного суда общей юрисдикции от 1 апреля 2025 г. по делу № 88-6248/2025

«При этом, суд первой инстанции не нашел оснований для взыскания с ответчика в пользу истцу неустойки, предусмотренной статьями 28, 31 Закона «О защите прав потребителей», поскольку требование истца о возврате денежных средств за дополнительную услугу не связано с нарушением ответчиком сроков оказания услуги или ненадлежащим качеством оказанной услуг.»

Апелляционное определение Московского городского суда от 12 марта 2025 г. по делу № 33-12035/2025

«Отказывая в удовлетворении исковых требований в части взыскания процентов за нарушение срока возврата денежных средств судебная коллегия исходит из того, что и проценты за пользование чужими денежными средствами, рассчитанные по правилам ст. 395 ГК РФ, и неустойка за нарушение срока удовлетворения требования потребителя о возврате уплаченной денежной суммы, предусмотренная ст. 31 Закона «О защите прав потребителей», определяют меру ответственности за уклонение от возврата денежных средств, в связи с чем взыскиваться одновременно за один и тот же период не могут.»

Определение Первого кассационного суда общей юрисдикции от 13 февраля 2025 г. по делу № 88-5178/2025

«Правовых оснований для взыскания неустойки, начисленной на сумму убытков, суд не нашел, поскольку причиненные истцу убытки не связаны с отказом ответчика от исполнения договора, а требования о возмещении причиненного заливом квартиры ущерба не отнесены к отдельным требованиям потребителя, которые подлежат удовлетворению исполнителем и за нарушение сроков которых ст. 31 Закона «О защите прав потребителей» предусмотрена ответственность исполнителя в виде уплаты неустойки.»

Определение Восьмого кассационного суда общей юрисдикции от 27 марта 2025 г. по делу № 88-5182/2025

«В отношении технически сложного товара надлежащего качества (к которому относится спорный холодильник) Закон «О защите прав потребителей» не предусматривает право потребителя на отказ от такого товара. Статья 25 Закона предоставляет потребителям возможность при определенных условиях обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар, и лишь в случае отсутствия такового в продаже – отказаться от покупки и потребовать возврата денежных средств. При этом данное право не распространяется на технически сложные непродовольственные товары надлежащего качества, которые обмену и, соответственно, возврату не подлежат.»

Определение Шестого кассационного суда общей юрисдикции от 26 марта 2025 г. по делу № 88-6619/2025

«Разрешая заявленные требования, руководствуясь положениями норм права, регулирующих спорные правоотношения, в том числе статей 18, 25 Закона «О защите прав потребителей», оценив по правилам статьи 67 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации представленные доказательства, исходя из установленных по делу обстоятельств, суд первой инстанции исходил из того, что действующее законодательство не предусматривает возможность одностороннего отказа потребителя от договора купли-продажи товара, если приобретенный товар является товаром надлежащего качества и был приобретен способом, предполагающим наличие у покупателя возможности ознакомиться с приобретаемым товаром или его образцом.»

Апелляционное определение Санкт-Петербургского городского суда от 25 марта 2025 г. по делу № 33-7924/2025

«В своей апелляционной жалобе ответчик указал, что вывод суда о том, что имело место продажа товара по образцам, является неверным, невозможность обмена товара обусловлена не тем фактом, что аналогичный товар отсутствует у продавца, а тем, что товар имеет индивидуально определенные свойства, он уникален, поэтому применение положений статьи 25 Закона «О защите прав потребителей» является неверным, по мнению ответчика, в данном случае подлежат применению положения статьи 26 Закона «О защите прав потребителей.»

Апелляционное определение Московского городского суда от 10 марта 2025 г. по делу № 33-8153/2025

«Действующее законодательство предусматривает возможность обменять или вернуть продавцу только непродовольственный товар надлежащего качества (ст. 25 Закона «О защите прав потребителей»). Обмен или возврат продовольственных товаров надлежащего качества невозможен.»

Апелляционное определение Свердловского областного суда от 5 марта 2025 г. по делу № 33-1974/2025

«Кроме того, суд первой инстанции, установив, что именно ответчик ООО является исполнителем коммунальных услуг, указанный ответчик находится в

договорных отношениях с ППМУП, никаких мер по урегулированию их отношений, связанных с качеством поставляемого коммунального ресурса, не предпринимал, то есть допустил нарушение требований пункта 2 статьи 7 Закона «О защите прав потребителей», части 1.1 статьи 161 Жилищного кодекса Российской Федерации, пришел к выводу о взыскании компенсации морального вреда в пользу истца с ответчика ООО, определив сумму такой компенсации в размере 5000 руб.»

Определение Восьмого кассационного суда общей юрисдикции от 25 февраля 2025 г. по делу № 88-3920/2025

«Суд апелляционной инстанции, отменяя решение суда первой инстанции, руководствуясь вышеприведенными нормами права, дав оценку представленным доказательствам, доводам и возражениям сторон, принимая во внимание заключение экспертов ООО, пришел к выводу о том, что приобретенный К. товар имеет недостатки: отсутствие необходимой информации, предусмотренной абзацем 2 части 4 статьи 7 Закона «О защите прав потребителей»; несоответствие требованиям, установленным в техническом регламенте Таможенного союза 020/2011 «Электромагнитная совместимость технических средств» и в Техническом регламенте Таможенного союза «О безопасности низковольтного оборудования» устройство, представленное для спорных товаров не совместимы с обычно применяемыми в России бытовыми электрическими розетками 220 вольт; товар не имеет предварительно установленных программ, которые должны быть предварительно установлены согласно Распоряжения Правительства Российской Федерации от 13.08.2022 № 2234-р «Об утверждении перечня программ для электронных вычислительных машин.»

Постановление Арбитражного суда Уральского округа от 3 марта 2025 г. № Ф09-909/25 по делу № А50-3433/2024

«При этом исходя из положений статьи 15 Закона «О защите прав потребителей» в состав таких убытков правомерно включены компенсации морального вреда, выплаченные участникам долевого строительства, поскольку моральный вред причинен потребителям самим фактом передачи квартир со строительными недостатками, что находится в причинно-следственной связи с действиями истца (граждане испытывали нравственные страдания в связи с длительным проживанием в квартирах со строительными недостатками).»

Определение Второго кассационного суда общей юрисдикции от 25 марта 2025 г. по делу № 88-7690/2025

«Доводы кассационной жалобы о том, что завышенном размере компенсации морального вреда не свидетельствуют о нарушении норм материального права, а выражают субъективное отношение ответчика к критериям определения такой компенсации, ответчиком не приведено обстоятельств, не получивших оценки суда либо оцененных неверно, размер компенсации морального вреда, исходя из регламентации, приведенной в статье 151 Гражданского кодекса Российской Федерации, статье 15 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», относится к сфере оценочных категорий и определяется на основании судебного усмотрения.»

4. Осуществление защиты прав потребителей участниками национальной системы защиты прав потребителей

Национальная система защиты прав потребителей – это многоуровневая структура, которая включает государственные органы, общественные объединения и другие элементы, направленные на обеспечение защиты прав потребителей и реализацию государственной политики в этой сфере.

Основу национальной системы защиты прав потребителей составляет Закон «О защите прав потребителей», который позволяет гарантировать надлежащий уровень защиты потребительских прав граждан, выполняет цели и задачи государственной политики в указанной области.

Важную роль играет Стратегия государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 г. № 1837-р (далее – Стратегия), которой предусмотрена разработка региональных программ по защите прав потребителей во всех субъектах Российской Федерации.

4.1. Осуществление мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации

В целях содействия защите прав потребителей органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации разрабатывают региональные программы по защите прав потребителей и оказывают содействие органам местного самоуправления и общественным объединениям потребителей (их ассоциациям, союзам) в осуществлении ими защиты прав потребителей¹⁶³.

Основной целью принятия и реализации программных документов является дальнейшее совершенствование региональной системы защиты прав потребителей и ее интеграция в различные сферы потребительского рынка, а также повышение способности потребителей быстро и эффективно самостоятельно решать возникающие проблемы с минимальным применением административного и судебного вмешательства.

В 2025 году программные документы по защите прав потребителей реализовывались в 67 субъектах Российской Федерации (см. Приложение № 1). В сравнении с 2024 годом (программные документы по обеспечению прав потребителей реализовывались в 74 субъектах Российской Федерации) деградация произошла в связи с окончанием в 2024 году срока реализации программных документов по обеспечению прав потребителей в 16 субъектах Российской Федерации: Чеченской Республике, республиках Алтай, Мордовия, Карачаево-Черкесской республике, Удмуртской Республике, Приморском крае, Брянской, Воронежской, Кировской, Московской, Новгородской, Пензенской, Челябинской областях, в городах федерального значения Москве и Севастополе, Ямало-Ненецком автономном округе.

При этом новые программные документы по защите прав потребителей были приняты только в 7 субъектах Российской Федерации:

– региональная программа «Обеспечение прав потребителей в Чеченской Республике», утвержденная постановлением Правительства Чеченской Республики от 3 сентября 2025 г. № 190;

¹⁶³ Статья 42.1 Закона «О защите прав потребителей».

- региональная программа «Обеспечение защиты прав потребителей Приморского края на 2025–2030 годы», утвержденная постановлением Правительства Приморского края от 29 декабря 2025 г. № 1003-пп;
- региональная программа «Обеспечение защиты прав потребителей в Брянской области» (2025–2030 гг.), утвержденная постановлением Правительства Брянской области от 27 января 2025 г. № 16-рп;
- региональная программа «Обеспечение защиты прав потребителей в Кировской области», утвержденная распоряжением Правительства Кировской области от 1 августа 2025 г. № 265;
- региональная программа «Обеспечение прав потребителей в Новгородской области на 2025–2030 годы», утвержденная постановлением Правительства Новгородской области от 28 октября 2025 г. № 387;
- региональная программа (план мероприятий) по обеспечению защиты прав потребителей в Челябинской области на 2025–2027 годы», утвержденная распоряжением Правительства Челябинской области от 9 января 2025 года № 4-рп;
- комплексная программа «защита прав потребителей в Ямало-Ненецком автономном округе на 2025–2027 годы», утвержденная постановлением Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 7 сентября 2025 г. № 480-П.

Из 67 субъектов Российской Федерации региональные программные документы по защите прав потребителей реализовывались в 48 субъектах Российской Федерации: республиках Башкортостан, Дагестан, Калмыкия, Карелия, Коми, Крым, Марий Эл, Северная Осетия – Алания, Хакасия, Чеченской Республике, Красноярском, Краснодарском, Пермском, Приморском, Ставропольском, Хабаровском краях, Амурской, Архангельской, Брянской, Владимирской, Волгоградской, Вологодской, Ивановской, Иркутской, Калининградской, Кемеровской, Кировской, Курской, Нижегородской, Новгородской, Новосибирской, Омской, Оренбургской, Орловской, Пензенской, Псковской, Саратовской, Сахалинской, Свердловской, Тамбовской, Томской, Тульской, Тюменской, Челябинской, Ульяновской, Еврейской автономной области, Ямало-Ненецком и Ненецком автономных округах.

В 14 субъектах Российской Федерации реализовывались подпрограммы по обеспечению прав потребителей, в рамках иных государственных программ: республиках Бурятия, Ингушетия, Татарстан, Кабардино-Балкарской, Чувашской, Астраханской, Белгородской, Калужской, Ростовской и Самарской областях, Алтайском и Камчатском краях, в городе Санкт-Петербурге, в Ханты-Мансийском автономном округе и в 4 субъектах Российской Федерации вопросы обеспечения прав потребителей включены в отдельные мероприятия и задачи, направленные на защиту прав потребителей в рамках иных государственных программ: Воронежской, Магаданской, Ленинградской и Смоленской областях.

В Рязанской области распоряжением Губернатора от 28 марта 2022 г. № 149-р утвержден комплексный план по защите прав потребителей на 2022–2027 годы.

В 21 субъектах Российской Федерации: республиках Адыгея, Алтай, Мордовия, Тыва, Карачаево-Черкесской Республике, Луганской Народной Республике, Донецкой Народной Республике, Удмуртской Республике, Забайкальском крае, Запорожской, Липецкой, Костромской, Курганской, Московской, Мурманской, Тверской, Херсонской и Ярославской областях, в городах федерального значения Москве и Севастополе, Чукотском автономном округе программные документы по защите прав потребителей приняты не были.

В Республике Саха (Якутия) проект программного документа на 2025–2029 годы направлен на доработку.

В то же время для реализации программных документов в 2025 году в 18 субъектах Российской Федерации было предусмотрено финансовое обеспечение, а именно в:

Республике Башкортостан – общий объем финансового обеспечения государственной программы на период 2024–2030 гг. составляет 1 121 138,70 тыс. руб.;

Республике Крым – общий объем финансового обеспечения государственной программы на период 2022–2025 гг. составляет 11 200,4 тыс. руб. (в 2024 г. объем финансирования составил 3228,4 тыс. руб.);

Республике Бурятия – общий объем финансирования подпрограммы на период 2018–2025 гг. составляет 1200,0 тыс. руб. (в 2024 г. объем финансирования составил 300,0 тыс. руб.);

Чувашской республике – общий объем финансирования подпрограммы на период 2019–2035 гг. составляет 33 988 347,1 тыс. руб. (в 2024 г. объем финансирования составил 32 101,0 тыс. руб.);

Республике Татарстан – общий объем финансирования подпрограммы на период 2014–2025 гг. составляет 591 724,0 тыс. руб. (в 2024 г. объем финансирования составил 4900,0 тыс. руб.);

Республике Ингушетия – общий объем финансирования подпрограммы на период 2019–2024 гг. составляет 3000,0 тыс. руб. (в 2024 году объем финансирования составил 1000,0 тыс. руб.);

Чеченской республике – общий объем финансирования подпрограммы на период 2014–2025 гг. составляет 101 075,27 тыс. руб.;

Белгородской области – общий объем финансирования подпрограммы на период 2022–2030 гг. составляет 57 400,0 тыс. руб.;

Калужской области – общий объем финансирования подпрограммы на период 2019–2025 гг. составляет 810,0 тыс. руб.;

Нижегородской области – общий объем финансирования на период 2019–2025 гг. составляет 18 182,8 тыс. руб.;

Новосибирской области – общий объем финансирования программы на период 2023–2027 гг. составляет 12 011 743,27 тыс. руб.;

Ростовской области – общий объем финансирования подпрограммы на период 2019–2030 гг. составляет 42 088,3 тыс. руб.;

Свердловской области – общий объем финансирования программы на период 2019–2027 гг. составляет 121 880,4 тыс. руб.;

Ульяновской области – общий объем финансирования программы на период 2019–2025 гг. составляет 6398,4 тыс. руб.;

Еврейской автономной области – общий объем финансового государственной программы на период 2019–2025 гг. составляет 150,0 тыс. руб.;

г. Санкт-Петербурге – общий объем финансирования подпрограммы на период 2018–2028 гг. составляет 671 163,8 тыс. руб.;

Ханты-Мансийском автономном округе – Югра – общий объем финансового обеспечения подпрограммы на период 2019–2027 гг. составляет 1800,0 тыс. руб.;

В Ленинградской области на реализацию комплекса процессных мероприятий «Развитие системы защиты прав потребителей в Ленинградской области» государственной программы Ленинградской области «Устойчивое общественное развитие в Ленинградской области», утвержденной постановлением Правительства Ленинградской области от 14 ноября 2013 г. № 399 общий объем финансирования составил 19 594,66 тыс. руб. (в 2025 г. – 2110,0 тыс. руб.).

Так, например, постановлением Правительства Свердловской области от 19 апреля 2018 г. № 185-ПП (ред. от 21 декабря 2023 г.) принята Комплексная программа

Свердловской области «Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019–2027 годы» (объем финансирования на 2025 год – 14 898,0 тыс. руб.).

Разработчиками и заказчиками программы являются Министерство агропромышленного комплекса и продовольствия Свердловской области, **Управление Роспотребнадзора по Свердловской области**, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», иные органы и учреждения, входящие в региональную систему защиты прав потребителей, а также органы местного самоуправления.

Общий объем финансирования – 121,9 млн руб., объем финансирования в 2025 году – 14,9 млн руб. Финансирование осуществляется из областного бюджета (8,6 млн) и местного бюджета (6,3 млн руб.).

Ответственными исполнителями программы являются органы и учреждения Свердловской области:

1) Министерство финансов Свердловской области. Финансирование мероприятий комплексной программы осуществляется в рамках государственной программы Свердловской области «Управление государственными финансами Свердловской области», утвержденной Постановлением Правительства Свердловской области от 26 октября 2023 г. № 775-ПП «Об утверждении государственной программы Свердловской области «Управление государственными финансами Свердловской области» (с 1 января 2024 г. по 31 декабря 2027 г.);

2) Министерство образования и молодежной политики Свердловской области. Финансирование мероприятий комплексной программы осуществляется в рамках следующих государственных программ Свердловской области:

– «Развитие системы образования и реализация молодежной политики в Свердловской области до 2027 года», утвержденной Постановлением Правительства Свердловской области от 19 декабря 2019 г. № 920-ПП «Об утверждении государственной программы Свердловской области «Развитие системы образования и реализация молодежной политики в Свердловской области до 2027 года (в период реализации мероприятий комплексной программы с 1 января 2020 г. по 31 декабря 2027 г.);

- 3) Министерство промышленности и науки Свердловской области;
- 4) Министерство социальной политики Свердловской области;
- 5) Министерство здравоохранения Свердловской области;
- 6) Министерство культуры Свердловской области;
- 7) Министерство энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области;
- 8) Министерство транспорта и дорожного хозяйства Свердловской области;
- 9) Министерство строительства и развития инфраструктуры Свердловской области;
- 10) Министерство цифрового развития и связи Свердловской области;
- 11) Департамент государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области;
- 12) Департамент информационной политики Свердловской области;
- 13) Департамент по развитию туризма и индустрии гостеприимства Свердловской области;
- 14) Управление архивами Свердловской области;
- 15) Региональная энергетическая комиссия Свердловской области;
- 16) Управление Роспотребнадзора по Свердловской области;
- 17) Управление Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Свердловской области;

18) Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Свердловской области;

19) Межрегиональное управление Федеральной службы по регулированию алкогольного рынка по Уральскому федеральному округу;

20) Управление государственного авиационного надзора и надзора за обеспечением транспортной безопасности по Уральскому федеральному округу Федеральной службы по надзору в сфере транспорта;

21) территориальные межотраслевые исполнительные органы государственной власти Свердловской области;

22) органы местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области. Финансирование мероприятий комплексной программы осуществляется в рамках следующих муниципальных (комплексных) программ, принятых на территории Свердловской области.

В рамках Комплексной программы Свердловской области «Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019–2027 годы» в 2025 году реализован ряд мероприятий:

1. Министерством агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области осуществляет мониторинг ситуации на потребительском рынке в рамках комплекса процессных мероприятий 2 «Развитие потребительского рынка Свердловской области» (далее – КПМ2), утвержденного постановлением Правительства Свердловской области от 26 августа 2021 г. № 536–ПП «Об утверждении государственной программы Свердловской области «Реализация основных направлений государственной политики в сферах агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области».

В 2025 году Центром гигиены и эпидемиологии в Свердловской области выполнены лабораторные исследования 190 проб социально значимых пищевых продуктов, изготовленных в соответствии с требованиями государственных стандартов и технических регламентов и реализуемых в магазинах Свердловской области.

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии Свердловской области» проведены исследования 190 проб пищевых продуктов на соответствие требованиям, установленным действующими государственными стандартами ГОСТ-Р. Испытания проведены по органолептическим, физико-химическим и микробиологическим показателям.

В результате лабораторных исследований 89 проб не соответствовали требованиям нормативной документации, что составило 46,8 % от количества исследованных проб (2024 г. – 38 %).

В разрезе показателей неудовлетворительными признаны:

– по микробиологическим показателям – 27,4 % от исследованных проб;

– по органолептическим показателям – 23,7 %;

– по физико-химическим показателям – 13,2 %.

Кроме того, в 2025 году зафиксировано 43 случая выявления фальсифицированных продуктов питания, что выше уровня 2024 года (2024 г. – 29 случаев). По группам товаров это:

масло сливочное – 18 (в 2024 г. – 16);

колбасные изделия – 13 (в 2024 г. – 12);

мясные консервы – 11;

творог – 1 (в 2024 г. – 1).

Впервые в 2025 году были включены в исследования мясные консервы, из которых более половины оказались фальсифицированными.

Но, в то же время, улучшились показатели качества молока коровьего, сметаны, мяса курицы и творога.

Протоколы лабораторных исследований продукции с неудовлетворительными результатами проб направлены в **Управление Роспотребнадзора по Свердловской области** для принятия предусмотренных законодательством мер к недобросовестным изготовителям и продавцам пищевых продуктов.

По выявленным неудовлетворительным результатам исследований приняты меры в рамках возложенных полномочий, в том числе в рамках Федерального закона от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании» (далее – ФЗ № 184).

Вопросы обеспечения противодействия обороту некачественной и опасной, в том числе фальсифицированной пищевой продукции на территории Свердловской области, в течение года рассматривались в рамках заседаний координационных органов, созданных при Министерстве (отраслевых союзов товаропроизводителей, Коллегии и Общественного совета и других).

Кроме того, Министерство самостоятельно проводит профилактическую работу с областными товаропроизводителями и продавцами в части:

- информирования о необходимости доработки программ производственного контроля,
- проведения дополнительных внутренних лабораторных испытаний исходного сырья и готовой продукции,
- изменения технологических процессов,
- обучения персонала.

В 2026 году работа в данном направлении будет продолжена, запланировано проведение исследований не менее 190 проб 8 групп социально значимых пищевых продуктов, в том числе молочных (молока, сметаны, творога, масла сливочного). В целях более широкого охвата предприятий розничной торговли, закуп запланирован не только на территории г. Екатеринбурга, но и на территории городов В. Пышмы, Ревды, Первоуральска, Березовского.

Информация о результатах лабораторных исследований пищевых продуктов в целях защиты прав потребителей, формирования осознанного покупательского поведения размещается на информационном портале «Защита прав потребителей Свердловской области».

В 2025 году Министерством агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области было продолжено сопровождение официального сайта Министерства, а также информационного портала «Защита прав потребителей Свердловской области».

При поступлении материалов от исполнительных органов государственной власти Свердловской области, входящих в региональную систему защиты прав потребителей, Министерство осуществляло размещение информации о состоянии, выявленных нарушениях и механизмах защиты прав потребителей в сфере торговли, туризма, гостиничного и экскурсионного обслуживания, транспортных услуг, культурно-развлекательных услуг, юридических, финансовых услуг, жилищно-коммунального хозяйства и строительства, электронной коммерции на информационном портале «Защита прав потребителей Свердловской области».

За отчетный период 2025 года на данном сайте размещено 857 информационных материалов для жителей Свердловской области. Количество посетителей сайта составило более 30,0 тысяч человек, количество просмотров – 57,7 тысяч раз.

На официальном сайте Министерства агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области размещено 64 материала о состоянии,

выявленных нарушениях и механизмах защиты прав потребителей в сфере торговли, питания и услуг.

Кроме того, в 2025 году проведены мероприятия информационно-методического характера.

Министерством проведен областной конкурс в сфере защиты прав потребителей «Стандарты будущего» (далее – Конкурс). Программа Конкурса включала направления: «Дизайн» (в которое вошли номинации «Логотип сайта «Защита прав потребителей», «Дизайн сувенирной продукции», «Разработка фирменного персонажа сайта»), «Публицистика» (в которое вошли номинации «Исследовательский проект», «Аналитическая статья», «Очерк») и «Информация для социальных сетей» (в которое вошли номинации «Аналитические/новостные материалы», «Серия инфографик о защите прав потребителей», «Образовательный видеоконтент о защите прав потребителей»).

Также традиционно в отчетном году состоялись региональные фестивали качества молочной продукции, мясных и рыбных изделий, сыра, мороженого, воды, пива и безалкогольных напитков.

В целях обеспечения защиты прав потребителей от нелегальных, контрафактных товаров на территории Свердловской области планомерно внедряется информационная система маркировки товаров, которая имеет статус государственной системы и является эффективным инструментом противодействия незаконному обороту потребительских товаров.

В Свердловской области зарегистрированы и работают в государственной информационной системе мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке, порядка 55 тысяч участников оборота.

В целях обеспечения готовности участников оборота товаров, подлежащих обязательной маркировке, создан межведомственный оперативный штаб по контролю ситуации в части введения маркировки товаров средствами идентификации на территории Свердловской области.

Министерством в рамках установленных полномочий на постоянной основе осуществляется информирование, проводятся совещания, обучающие семинары по актуальным вопросам внедрения системы обязательной маркировки товаров как с органами местного самоуправления, так и с организациями потребительского рынка региона.

Комплекс процессных мероприятий, запланированных на 2025 год, выполнен в полном объеме.

Объемы финансирования мероприятий из областного бюджета составили 2430 тыс. руб.

Согласно пункту 1 статьи 6 Закона Свердловской области от 5 октября 2012 г. № 79-ОЗ «О бесплатной юридической помощи в Свердловской области» (далее – Закон о бесплатной юридической помощи в Свердловской области) исполнительные органы государственной власти Свердловской области и подведомственные им учреждения оказывают бесплатную юридическую помощь в виде правового консультирования в устной и письменной форме, по вопросам, относящимся к компетенции, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации для рассмотрения обращений граждан.

Во исполнение требований, предусмотренных пунктом 1 статьи 9 Закона о бесплатной юридической помощи в Свердловской области, на официальном сайте Министерства в сети Интернет (mcxso.midural.ru) с целью информирования потребителей об их правах, а также о механизмах их защиты и восстановления, включая распространение информации о функционировании важных информационных ресурсов

и программ для потребителей и о возможности получения бесплатной юридической помощи социально уязвимыми категориями потребителей, указанных в статье 8 Закона о бесплатной юридической помощи в Свердловской области, создан раздел «Оказание бесплатной юридической помощи».

В период 2024–2025 годов, социально уязвимая категория потребителей за получением бесплатной юридической помощи в порядке, установленном Законом о бесплатной юридической помощи в Свердловской области в Министерство не обращалась.

2. Министерство энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области: обеспечивается информирование потребителей об их правах, а также о механизмах их защиты и восстановления, включая распространение информации о функционировании важных информационных ресурсов и программ для потребителей, а также возможности получения бесплатной юридической помощи социально уязвимыми категориями потребителей. В рамках данной работы осуществляется активное распространение следующей информации:

- о функционировании ключевых государственных информационных ресурсов (ГИС ЖКХ, портал Госуслуг, мобильное приложение «Госуслуги Дом»);

- о профильных программах поддержки (региональная программа капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах Свердловской области, региональная программа газификации жилищно-коммунального хозяйства, промышленных и иных организаций Свердловской области, региональный проект «Формирование комфортной городской среды на территории Свердловской области»);

- телефонов горячей линии (по вопросам организации приема граждан, по условиям получения финансовой поддержки на капитальный ремонт многоквартирного дома, по вопросам догазификации, о реализации федерального проекта «Формирование комфортной городской среды» на территории Свердловской области, по качеству теплоснабжения в Свердловской области);

- об обращениях граждан, поступивших в адрес Министерства, ежеквартально с указанием вопросов, решение которых входит в компетенцию Министерства.

- об оказании бесплатной юридической помощи гражданам Российской Федерации. Подведомственное Министерству государственное бюджетное учреждение Свердловской области «Институт развития жилищно-коммунального хозяйства и энергосбережения им. Н.И. Данилова» оказывает бесплатную юридическую помощь гражданам Российской Федерации в рамках мероприятий, приуроченных к Дню знаний.

3. Министерством здравоохранения Свердловской области оказывается правовая помощь социально уязвимым категориям населения Свердловской области (детям, в том числе детям-инвалидам и детям, оставшимся без попечения родителей, людям пожилого возраста, людям с ограниченными возможностями), которая обеспечивается путем оказания бесплатной юридической помощи.

Бесплатная юридическая помощь оказывается указанным категориям населения в соответствии с Порядком оказания бесплатной юридической помощи Министерством здравоохранения Свердловской области и подведомственными ему учреждениями, утвержденным приказом Министерства здравоохранения Свердловской области от 5 марта 2024 г. № 490-п.

Государственные учреждения здравоохранения Свердловской области ежегодно принимают участие в пределах компетенции в мероприятиях, организованных в рамках Дня правовой помощи детям, который проводится в Свердловской области ежегодно в ноябре, в соответствии с утвержденным планом.

Во Всероссийском Дне правовой помощи детям в Свердловской области приняли участие около 50 государственных учреждений здравоохранения. В рамках компетенции

было организовано консультирование родителей опекунов, приемных семей, несовершеннолетних, а также информационно-просветительские мероприятия, включая лекции, семинары, демонстрацию видеоматериалов, мероприятия профилактической направленности.

Количество обращений в государственные учреждения здравоохранения Свердловской области за получением консультативной помощи составило 7950, из них 1350 – обращения несовершеннолетних, 6600 – обращения родителей, опекунов, приемных семей. Проведено 125 массовых мероприятий по правовому просвещению по вопросам, касающимся сферы здравоохранения. Общее количество участников в мероприятиях Всероссийского Дня правовой помощи детям составило 10 115 человек.

Отчет по итогам проведения Всероссийского Дня правовой помощи детям в сфере здравоохранения Свердловской области направлен в установленном порядке в Департамент по обеспечению деятельности мировых судей Свердловской области.

Кроме того, консультирование родителей (иных законных представителей) детей-инвалидов при оказании им медицинской помощи по вопросам правового характера в сфере здравоохранения, включая информирование о мерах социальной поддержки, осуществляется в государственных учреждениях здравоохранения Свердловской области в плановом режиме.

Информационная поддержка родителей или иных членов семьи обеспечена в государственных учреждениях здравоохранения Свердловской области по вопросу оказания медицинской помощи детям-инвалидам, в том числе при заболеваниях ОРВИ, гриппом, новой коронавирусной инфекцией по следующим направлениям:

- информация о порядке оказания медицинской помощи, о мерах социальной поддержки детям-инвалидам, в период подъема заболеваемости угрозы распространения ОРВИ, гриппом, а также новой коронавирусной инфекцией размещена на официальных сайтах и информационных стендах медицинских организаций;

- в рамках оказания амбулаторно-поликлинической помощи на период угрозы распространения новой коронавирусной инфекции осуществляется информирование родителей или иных членов семей по вопросу получения медицинской помощи, а также о социальных гарантиях, в плановом порядке при организации выездов специалистов выездной консультативной помощи к детям-инвалидам с паллиативными состояниями, а также при дополнительных выездах на дом узких специалистов;

- доведение информации в плановом режиме о порядке оказания медицинской помощи детям до родителей участковой службой, в том числе на дому, а также по телефону.

Вопросы информационной поддержки родителей детей-инвалидов, в том числе о мерах социальной поддержки, находятся на контроле Министерства здравоохранения Свердловской области.

На сайте Министерства здравоохранения Свердловской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет в разделе «Защита прав потребителей» размещены ссылки на сайты: Консультационного центра для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», Управления Роспотребнадзора по Свердловской области, «Защита прав потребителей Свердловской области», ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», а также на Официальный интернет-портал правовой информации Свердловской области.

В рамках своих полномочий Министерством здравоохранения Свердловской области осуществляется ведомственный контроль качества и безопасности медицинской деятельности, сферы закупок и финансов. В случае выявления нарушений по результатам проведенного ведомственного контроля руководителю медицинской

организации выдается предписание об устранении выявленных нарушений с указанием срока предоставления информации в Министерство здравоохранения Свердловской области о проведенных мероприятиях.

Также на сайте Министерства ежеквартально размещается информация «Обзоры обращений граждан, результаты рассмотрения и принятые меры» в разделе «Обращения граждан» <https://minzdrav.midural.ru/article/show/id/1089>.

При обращении общественных объединений потребителей и (или) органов местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, в рамках мер досудебной и судебной защиты прав потребителей Министерство здравоохранения Свердловской области в пределах вопросов, отнесенных к его компетенции, на постоянной основе готово оказывать информационно-консультационное содействие.

Основания для направления Министерством здравоохранения Свердловской области информации о наличии признаков нарушений прав потребителей в Координационную комиссию по защите прав потребителей в Свердловской области для принятия мер, направленных на обеспечение защиты прав потребителей, отсутствовали.

Результаты проведенного ведомственного контроля размещаются на сайте Министерства в разделе «Деятельность», подразделах: «Контроль качества и безопасности медицинской деятельности» <https://minzdrav.midural.ru/article/show/id/1485>, «Ведомственный финансовый контроль и аудит» <https://minzdrav.midural.ru/article/show/id/1144>, «Ведомственный контроль в сфере закупок» <https://minzdrav.midural.ru/article/show/id/1067>.

В рамках Соглашения между Министерством агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области и Министерством здравоохранения Свердловской области об информационном взаимодействии в целях обеспечения работы сайта «Защита прав потребителей Свердловской области» (www.potrebitel66.ru) от 28 декабря 2019 г. № 319 в Министерство агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области было направлено 12 статей для опубликования на сайте «Защита прав потребителей Свердловской области».

4. Департаментом государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области (далее – Департамент) обеспечено информирование о правах потребителей в сфере жилищно-коммунального хозяйства и строительства, а также о механизмах их защиты и восстановления, посредством размещения соответствующей информации на официальном сайте Департамента в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, о функционировании важных информационных ресурсов и программ для потребителей, а также о возможности получения бесплатной юридической помощи по ссылке: <https://nadzor.midural.ru/about/besplatnaya-yuridicheskaya-pomoshch/>, о возможностях написать обращение по ссылке: <https://nadzor.midural.ru/request/info/>.

В постоянном режиме проводится мониторинг ситуации на потребительском рынке: при реализации мер досудебной и судебной защиты прав потребителей общественными объединениями потребителей и органами местного самоуправления муниципальных образований Свердловской области Департаментом оказывается содействие, в случае обнаружения признаков нарушений прав потребителей, информация направляется в Координационную комиссию по защите прав потребителей в Свердловской области.

Ежемесячно осуществляется информирование жителей Свердловской области о выявленных нарушениях и механизмах защиты прав потребителей в сфере жилищно-коммунального хозяйства и строительства путем направления сведений в адрес Министерства агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской

области для размещения на информационном портале «Защита прав потребителей Свердловской области» по ссылке: <http://www.potrebitel66.ru>.

Также в официальных каналах Департамента в национальном мессенджере МАХ и мессенджере Telegram, на официальной странице Департамента в социальной сети «ВКонтакте» публикуются информационные материалы на тему о защите прав потребителей в сфере жилищно-коммунального хозяйства и строительства.

5. Министерством промышленности и науки Свердловской области мероприятия по защите прав потребителей реализуются в рамках Комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в Свердловской области.

Персональный состав Комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в Свердловской области (далее – Комиссия) утвержден распоряжением Губернатора Свердловской области от 22 апреля 2015 г. № 106-РГ.

В 2025 году проведено 3 плановых заседания.

На заседаниях Комиссии в 2025 году рассмотрены следующие вопросы: «О противодействии незаконному обороту алкогольной продукции», «Об организации работы по выявлению Екатеринбургской таможней незаконно перемещенных одежды и обуви», «О противодействии незаконному обороту молока и молочных продуктов», «О результатах надзора за табачной, никотинсодержащей продукцией и электронными системами доставки никотина», «О результатах контрольно-надзорных мероприятий по выборочному отбору лекарственных препаратов и медицинских изделий», «О мерах по недопущению реализации на территории Свердловской области лекарственных препаратов для ветеринарного применения без лицензии», «О мерах по повышению качества пищевых продуктов, поставляемых в образовательные учреждения, медицинские организации и организации социального обслуживания населения», «О результатах надзора за соблюдением обязательных требований к маркировке продукции средствами идентификации», «О противодействии незаконному обороту алкогольной продукции».

Реализация решений Комиссии осуществляется в пределах установленных полномочий и компетенции ее членов в полном объеме. Осуществлялась координация деятельности территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Свердловской области и органов местного самоуправления по противодействию незаконному обороту промышленной продукции на территории Свердловской области.

Организовано исполнение решений Государственной комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции (далее – Государственная комиссия), в том числе:

- в соответствии с методиками анализа состояния розничных рынков продаж табачной продукции, лекарственных препаратов, шин и покрышек, обуви, духов и туалетной воды, никотинсодержащей продукции, товаров легкой промышленности, упакованной воды, а также биологически активных добавок к пище организованы мониторинг результатов правоприменительной практики территориальных органов федеральных органов исполнительной власти в Свердловской области и ежеквартальное представление его результатов в Государственную комиссию;

- в соответствии с пунктом 8 вопроса III протокола заседания Государственной комиссии от 22 июня 2022 г. № 25 в Межведомственную отраслевую рабочую группу по противодействию незаконному обороту продукции пищевой промышленности при Государственной комиссии направлена информация о результатах внедрения новых требований к типовому контракту на поставку продуктов питания, утвержденному приказом Минсельхоза России от 19 марта 2020 г. № 140;

– в соответствии с пунктом 56 Плана мероприятий по реализации Стратегии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в Российской Федерации на период до 2025 года и целевых индикаторов Стратегии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в Российской Федерации на период до 2025 года, утвержденных распоряжением Правительства Российской Федерации от 20 октября 2021 г. № 2964-р, в Государственную комиссию направлена информация о реализации института общественного контроля в сфере противодействия незаконному обороту промышленной продукции в 2024 году;

– в рамках реализации плана мероприятий по реализации Стратегии противодействия незаконному обороту промышленной продукции в Российской Федерации на период до 2025 года в Государственную комиссию направлен отчет о проводимой работе по информированию бизнес-сообщества и проведению консультаций по вопросам противодействия незаконному обороту промышленной продукции, а также просветительской деятельности и формирования негативного отношения у потребителей к контрафактной и фальсифицированной продукции.

В целях освещения результатов деятельности Комиссии, реализации мероприятий, направленных на информирование и повышение правовой грамотности хозяйствующих субъектов:

1) продолжено размещение на областном информационном портале «Защита прав потребителей» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (www.potrebitel66.ru) правовой информации по вопросу защиты прав потребителей;

2) организовано участие членов Комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в Свердловской области в конференциях и семинарах по вопросам противодействия незаконному обороту промышленной продукции, в том числе проводимых автономной некоммерческой организацией «Национальный научный центр компетенций в сфере противодействия незаконному обороту промышленной продукции».

Дополнительно в 2025 году обеспечено участие представителей Комиссии и территориальных органов федеральных органов исполнительной власти семинарах АО «Национальный научный центр компетенций в сфере противодействия незаконному обороту промышленной продукции» (27 марта 2025 г., 29 июля 2025 г., 30 октября 2025 г., 28 ноября 2025 г.).

Информация с практических семинаров АНО «ННЦК» учитывается при составлении планов работы Комиссии.

6. Государственными учреждениями социального обслуживания Свердловской области, подведомственными Министерству социальной политики Свердловской области (далее – Министерство социальной политики) на постоянной основе оказываются социально-правовые услуги гражданам, признанными нуждающимися в социальном обслуживании (детям, детям-инвалидам и детям, оставшимся без попечения родителей, людям пожилого возраста, людям с ограниченными возможностями здоровья), в том числе по вопросам защиты прав потребителей.

Все исполнительные органы государственной власти Свердловской области, входящие в региональную систему защиты прав потребителей, на постоянной основе проводят информирование жителей Свердловской области о выявленных нарушениях и механизмах защиты прав потребителей, путем размещения на своих официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети Интернет соответствующих сведений, в том числе на информационном портале «Защита прав потребителей Свердловской области».

Управление Роспотребнадзора по Свердловской области в 2025 г. принимало участие в реализации комплексной программы Свердловской области «Обеспечение

защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019–2027 годы», утвержденной Постановлением Правительства Свердловской области от 19 апреля 2018 г. № 185-ПП (объем финансирования – 121,9 млн руб.).

Постановлением Правительства Свердловской области от 21 декабря 2023 г. № 966-ПП «О внесении изменений в Постановление Правительства Свердловской области от 19 апреля 2018 г. № 185-ПП «Об утверждении комплексной программы Свердловской области «Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019–2023 годы» действие комплексной программы Свердловской области «Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области» было продлено до 2027 года. Управление выступало одним из инициаторов продления и готовило предложения в показатели и мероприятия программы.

В **Кировской области** действует региональная программа «Обеспечение защиты прав потребителей в Кировской области» на 2025–2030 годы, утвержденная распоряжением Правительства Кировской области от 1 августа 2025 г. № 265 (далее – Программа), цель которой – обеспечение защиты прав потребителей в Кировской области.

Ответственным исполнителем данной программы является Министерство промышленности, предпринимательства и торговли Кировской области (далее – Министерство).

Для достижения указанной цели решались следующие задачи:

- укрепление системы защиты прав потребителей в Кировской области;
- повышение уровня правовой грамотности и формирование у населения навыков рационального потребительского поведения;
- профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей;
- содействие органам местного самоуправления муниципальных образований Кировской области в решении задач по защите прав потребителей.

Для решения поставленных задач предусмотрена реализация мероприятий, направленных:

- на координацию деятельности исполнительных органов Кировской области с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, иными органами и организациями по вопросам создания на территории Кировской области благоприятных условий для обеспечения прав потребителей, просвещения населения в области защиты прав потребителей;
- на обеспечение формирования у населения Кировской области навыков рационального потребительского поведения, а также на создание равных возможностей свободного и бесплатного доступа граждан к информационным ресурсам в сфере защиты прав потребителей;
- на оказание содействия органам местного самоуправления муниципальных образований Кировской области и общественным объединениям потребителей в решении задач по защите прав потребителей.

Одним из приоритетных направлений работы по защите прав потребителей в 2025 году было проведение информационно-просветительской деятельности. Эффективным методом борьбы с правонарушениями в сфере потребительского рынка является их предупреждение и профилактика.

Так, 13 марта 2025 года Министерством для учащихся колледжа ФГБОУ ВО «Вятский государственный агротехнологический университет» в ФБУ «Кировский ЦСМ» был проведен информационно-консультационный семинар. В ходе мероприятия представители Управления Роспотребнадзора по Кировской области, ФБУ «Кировский ЦСМ», УМВД России по Кировской области, отделения по Кировской области Волго-Вятского главного управления Центрального банка Российской Федерации осветили

актуальные направления в сфере защиты прав потребителей. Особое внимание на мероприятии было уделено действующим в настоящее время схемам кибермошенничества и безопасным онлайн-покупкам. Как показывает практика, в настоящее время эти темы стали одними из самых востребованных в сфере защиты прав потребителей. Постоянное развитие технологических процессов, появление новых видов услуг и расширение сферы интернет-торговли так же представляет определенные сложности для потребителей. В мероприятии приняло участие более 70 участников.

20 июня 2025 года Министерством для хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность в сфере торговли на территории города Кирова, проведен семинар по теме: «Как внести изменения в адрес в личном кабинете «Честного ЗНАКА» и в контрольно-кассовой технике в связи с переименованием некоторых улиц города Кирова». В мероприятии приняло участие более 30 участников.

7 ноября 2025 года проведен семинар с представителями региональных торговых сетей по вопросу внедрения и популяризации национального мессенджера МАХ в торговых объектах области. В ходе мероприятия доведена информация о порядке использования национального мессенджера МАХ, а также предложено региональным торговым сетям в приоритетном порядке использовать сервис цифрового ID МАХ для подтверждения возраста, льготной категории гражданина, дисконтной карты, а также информировать покупателей в торговых объектах о возможностях сервиса цифрового ID МАХ. В мероприятии приняли участие более 30 участников.

9 декабря 2025 года с органами местного самоуправления муниципальных образований Кировской области и организациями торговли региона проведен семинар по вопросу внедрения национального мессенджера МАХ в розничной торговле. В мероприятии приняло участие более 130 участников.

Кроме того, в связи с изменением потребительских предпочтений и трансформированием торговых центров в многофункциональные пространства, где открываются новые сегменты: спортивные и культурные объекты, салоны красоты, фотозоны, ярмарки, детские развлекательные центры, игровые залы, игротеки и новые локальные бренды, 4 сентября 2025 года Министерством для представителей торговых центров Кировской области проведена информационная встреча с представителями Российского Совета Торговых Центров. В ходе мероприятия участники обсудили текущую ситуацию в сфере торговой недвижимости региона, вопросы разработки совместных подходов способствующих удовлетворению покупателей качественным и разнообразным предложением, а также сохранению и развитию торговых центров в регионе. В мероприятии приняло участие более 60 участников.

14 ноября 2025 года Министерством при участии представителей Управления Роспотребнадзора по Кировской области, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кировской области» и отделения по Кировской области Волго-Вятского главного управления Центрального банка Российской Федерации проведено совещание со специалистами органов местного самоуправления муниципальных образований Кировской области, ответственными за данное направление.

На совещании рассмотрены актуальные вопросы в сфере защиты прав потребителей: сложившуюся судебную практику по данным вопросам, нюансы, возникающие при покупке товаров на маркетплейсах, а также особенности отказа потребителя от договора в одностороннем порядке, были обсуждены интересные случаи по защите прав потребителей, поступившие на рассмотрение к специалистам консультационного центра для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кировской области». Особое внимание было уделено перечню существующих мер по противодействию мошенничеству при снятии наличных через банкоматы и получении кредитов и займов. В мероприятии приняло участие более 80 участников.

Кроме того, в рамках консультационной (правовой) помощи гражданам в сфере защиты прав потребителей органами власти Кировской области ФБУ «Кировский ЦСМ» и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кировской области» более чем 45 тыс. человек оказана консультационная (правовая) помощь. Рассмотрено более 19 тыс. обращений граждан по вопросам нарушения прав потребителей.

Постановлением Правительства Ростовской области от 15 октября 2018 г. № 637 утвержден комплекс процессных мероприятий «Защита прав потребителей в Ростовской области» государственной программы **Ростовской области** «Экономическое развитие и инновационная экономика», срок реализации которых – 2024–2030 годы.

Основная цель комплекса процессных мероприятий – создание в Ростовской области системы защиты прав потребителей, направленной на минимизацию рисков для участников гражданского оборота с учетом динамики развития потребительского рынка товаров и услуг, а также способствующей увеличению оборота розничной торговли в Ростовской области.

Достижение цели обеспечивается за счет решения следующих задач:

- формирования у населения Ростовской области навыков рационального потребительского поведения;
- повышения качества продукции, поступающей на потребительский рынок Ростовской области;
- содействия органам местного самоуправления в Ростовской области в решении задач по защите прав потребителей.

В 2025 году было заключено 25 государственных контрактов на сумму 13 854,5 тыс. руб.

Достижение цели и решение поставленных задач осуществляется в рамках реализации следующих основных мероприятий:

- 1) «Укрепление региональной система защиты прав потребителей».

В рамках реализации данного мероприятия в Ростовской области создано 10 общественных приемных по вопросам защиты прав потребителей, в которых в 2025 году проконсультировано более 2766 человек. Обеспечено предоставление бесплатной консультативной помощи потребителям специалистами муниципальных образований Ростовской области.

- 2) «Проведение информационного обеспечения потребителей, просвещение и популяризация вопросов защиты прав потребителей».

Изготовлена продукция с информационной тематикой защиты прав потребителей.

Обеспечено функционирование информационного ресурса по защите прав потребителей в Ростовской области www.zppdon.ru. (в 2025 году сайт посетили более 70 800 пользователей).

Организовано оказание консультационной помощи потребителям посредством работы телефона горячей линии и электронной почты (проконсультировано 1536 потребителей).

20 ноября 2025 года проведена конференция по защите прав потребителей, в которой приняли участие более 150 человек, в том числе представители Управления Роспотребнадзора по Ростовской области, исполнительных органов, органов местного самоуправления, курирующих вопросы защиты прав потребителей, а также руководители общественных объединений потребителей. В рамках конференции состоялось награждение призеров профессионального рейтингового конкурса, связанного с вопросами защиты прав потребителей «Сильно сказано!», в котором приняли участие представители общественных организаций (приемных) по защите прав потребителей; печатных, теле/радио и интернет СМИ; муниципальных образований.

3) «Проведение кадрового обеспечения защиты прав потребителей».

Проведены:

- мероприятия, посвященные Всемирному Дню защиты прав потребителей и Дню работников бытового обслуживания населения;
- конкурсы концепций по защите прав потребителей в сфере торговли и общественного питания;
- конкурс профессионального мастерства в сфере бытового обслуживания населения Ростовской области;
- мероприятие по кулинарии и сервису в рамках Дня Донского шеф-повара;
- олимпиада среди учащихся общеобразовательных школ Ростовской области по популяризации вопросов защиты прав потребителей. В олимпиаде приняли участие школьники 8–11 классов. Для участия в олимпиаде заявилось более 6400 человек;
- тренинги, направленные на повышение квалификации специалистов органов местного самоуправления в вопросах защиты прав потребителей.

Организовано мероприятие по повышению престижа профессий потребительской сферы – «День торговли».

В целях поощрения работников сфер общественного питания и бытового обслуживания населения, 10 специалистов региона, наиболее отличившихся и внесших значительный вклад в развитие этих отраслей, получили звания «Лучший работник бытового обслуживания Дона» и «Лучший работник общественного питания Дона».

4) «Проведение профилактики правонарушений в сфере защиты прав потребителей».

Проведен конкурс среди студентов средних специальных и высших учебных заведений Ростовской области по профилактике правонарушений в сфере защиты прав потребителей.

5) «Проведение мониторинга качества и безопасности товаров (работ, услуг), реализуемых на потребительском рынке Ростовской области».

Проведены независимые экспертизы и сравнительные исследования качества и безопасности продукции, реализуемой на потребительском рынке Ростовской области.

В 2025 году исследовано 605 образцов из продовольственной и непродовольственной групп товаров. Результаты исследований размещены в СМИ, направлены в контролирующие органы, предприятиям – производителям некачественной продукции, предприятиям, реализующим некачественные товары, для принятия мер по усилению производственного контроля и проведению работы по улучшению качества продукции.

Данное мероприятие направлено на обеспечение дополнительных гарантий реализации прав потребителей на приобретение продукции, соответствующей требованиям технических регламентов, выявления опасных, некачественных, контрафактных товаров, реализуемых на потребительском рынке области.

По комплексу процессных мероприятий «Защита прав потребителей в Ростовской области» предусмотрено выполнение 20 контрольных точек, которые достигнуты в установленные сроки.

На территории **Воронежской области** принята и действует государственная программа «Развитие предпринимательства и торговли» (далее – Программа), утвержденная постановлением Правительства Воронежской области от 30 октября 2015 г. № 839. Министерство предпринимательства, торговли и туризма Воронежской области является ответственным исполнителем государственной программы Воронежской области.

Для достижения заявленной цели и решения поставленных задач в рамках настоящей государственной программы предусмотрена реализация трех подпрограмм:

1. Развитие и поддержка малого и среднего предпринимательства.
2. Развитие торговли.
3. Обеспечение реализации государственной программы.

Одной из основных задач Программы является совершенствование системы защиты прав потребителей в Воронежской области, заложенной в подпрограмме «Развитие торговли» в мероприятиях: «Повышение качества и безопасности пищевых продуктов» и «Защита прав потребителей».

В 2025 году Министерством предпринимательства, торговли и туризма Воронежской области были проведены следующие мероприятия:

- Предпринимательский Форум имени Вильгельма Столля (май);
- X Воронежский форум предпринимателей (ноябрь).

С сотрудниками АНО «Центр поддержки предпринимательства Воронежской области» также проведено более 140 вебинаров и семинаров для представителей малого и среднего бизнеса по вопросам изменения налогового законодательства, повышению финансовой грамотности предпринимателей, открытия и ведения собственного бизнеса и другим вопросам, в которых приняли участие 573 представителей предпринимательства и 1173 физических лица.

Кроме того, сотрудники Министерства предпринимательства, торговли и туризма Воронежской области приняли участие в 4 публичных мероприятиях по вопросам защиты прав потребителей в сфере торговли, в том числе; в заседаниях круглого стола на тему: «Честный знак – проверяем товар, не отходя от кассы», межведомственного круглого стола на тему: «Переход к рациональному потреблению», приуроченному к Всемирному дню потребителей, круглого стола на тему: «Качество и безопасность финансовых услуг», в смотре качества сливочного масла в Воронежском государственном аграрном университете им. Императора Петра I.

На официальном сайте Министерства предпринимательства, торговли и туризма Воронежской области в сети Интернет размещено 35 информационных сообщений (рекомендаций) по вопросам защиты прав и интересов потребителей, из них: 2 сообщения в рубрике «Осторожно – контрафакт», 33 информационных сообщения (рекомендации) по вопросам защиты прав и интересов потребителей. Информация о контрафактной продукции также доводилась до представителей торговых организаций, осуществляющих деятельность на территории Воронежской области.

В 2025 году в Министерство предпринимательства, торговли и туризма Воронежской области поступило 40 обращений по вопросам защиты прав потребителей, в том числе 31 – через платформу обратной связи на портале Госуслуг.

Реализация государственной политики в области защиты прав потребителей в **Камчатском крае** достигается при осуществлении комплексного и системного подхода, основу которого составляют мероприятия, обеспечивающие защиту потребительских прав граждан и укрепление всей национальной системы защиты прав потребителей.

В целях реализации подпункта «б» пункта 7 перечня поручений по итогам заседания Президиума Госсовета по вопросу развития национальной системы защиты прав потребителей, утвержденного Президентом Российской Федерации 25 мая 2017 г. № ПР-1004ГС в Камчатском крае, реализация мероприятий направленных на укрепление региональной системы защиты прав потребителей, информационное обеспечение потребителей, а также профилактику правонарушений в сфере защиты прав потребителей, осуществляется в рамках подпрограммы «Совершенствование условий для развития торговли и обеспечения защиты прав потребителей в Камчатском крае», Государственной программы Камчатского края «Развитие экономики и

внешнеэкономической деятельности Камчатского края», утвержденной постановлением Правительства Камчатского края от 28 декабря 2023 г. № 711-П.

Осуществление мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей, взаимодействие участников региональной системы защиты прав потребителей происходит в рамках функционирования межведомственных органов (советов, комиссий, рабочих групп и т. д.), создаваемых исполнительными органами государственной власти Камчатского края, с участием Главного федерального инспектора, законодательной власти, палаты Уполномоченных, представителей правоохранительных органов, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, общественных объединений и бизнеса. Составляющие эту систему органы осуществляют весь комплекс работ по формированию и реализации национальной политики в сфере защиты прав потребителей на федеральном, региональном и муниципальном уровнях.

В целях повышения качества и безопасности товаров на потребительском рынке Камчатского края, создания благоприятных условий для реализации потребителями своих законных интересов в рамках реализации мероприятий, предусмотренных региональной программой, органами исполнительной власти Камчатского края осуществляется следующее.

1. Мониторинг в сфере незаконного оборота промышленной продукции.

В 2025 году выявлены факты незаконного оборота:

– водных биологических ресурсов – 164,2 тонны рыбной продукции различного вида;

– икры – 16,4 тонны;

– алкогольной и спиртосодержащей продукции – 565,05 литров.

2. Мониторинг обеспечения сбалансированности товарных рынков.

В 2025 году с целью недопущения ускоренного роста цен на сельскохозяйственную и продовольственную продукцию проведены:

– ежемесячный мониторинг и контроль за состоянием соответствующих рынков сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия;

– мониторинг наличия остатков в торговых объектах социально значимых товаров первой необходимости;

– мониторинг товаров местного производства на ярмарочных площадках Камчатского края и их ценового уровня в рамках контроля за обеспечением доступности продукции и другие мероприятия.

По поручению Губернатора Камчатского края с целью обеспечения доступности для населения социально значимых продовольственных товаров в труднодоступных местностях полуострова с 2022 года в регионе реализуется механизм возмещения транспортных расходов торговых предприятий при доставке продукции (свинины, мяса куриного (в том числе куры), масла подсолнечного, сахара-песка, риса, пшена, крупы гречневой, муки пшеничной, макаронных изделий) в 24 населенных пункта 8 муниципальных образований Камчатского края. За 4 года реализации механизма поддержка оказана 36 торговым предприятиям, которые завезли 1,2 тыс. тонн продовольствия, реализуемого населению по сниженным ценам. Сумма поддержки краевого бюджета составила 55,1 млн руб. За счет доставки в рамках механизма розничная цена субсидируемых товаров снижается в среднем до 33 %. В 2026 году реализация механизма продолжится.

Одновременно с этим в 2025 году в регионе продолжилась реализация мероприятий, направленных на обеспечение экономической доступности продовольственных товаров:

– проект «Рыба Камчатская» (координатор – Министерство рыбного хозяйства Камчатского края), в рамках которого с 2022 года осуществляется реализация рыбной продукции ведущих производителей с максимальными скидками. Цены на продукцию в среднем на 20 % ниже цен в других торговых предприятиях. Кроме того, с 2025 года проект предполагает реализацию по льготным ценам не только рыбопродукции, но и хлеба, яйца, мясной и молочной продукции местных производителей. В рамках данного проекта также возможно воспользоваться услугами учреждений культуры и спорта по льготным ценам.

На текущий период проект реализуется в 6 муниципальных образованиях региона (Петропавловск-Камчатский, Вилучинский городские округа, Елизовский, Мильковский, Усть-Большерецкий, Усть-Камчатский муниципальные округа).

В 2026 году проводится работа по расширению географии проекта на территорию всего региона;

– с 2021 года функционирует программа лояльности «Камчатская система социальных баллов» «КАМбалл» (координатор – Министерство цифрового развития Камчатского края), позволяющая населению зарабатывать «баллы» и использовать их в государственных и коммерческих организациях;

– установленный предельный уровень торговых надбавок на продукцию камчатских производителей: с 2011 года на отдельные виды хлеба в размере 10 % и с 2012 года на молоко в размере 15 %;

– поддержка Камчатских производителей, в том числе хлебопекарных предприятий с 2012 года из краевого бюджета возмещаются затраты на производство и реализацию хлеба и хлебобулочных изделий. Данная поддержка позволяет сдерживать рост цен на социальные виды хлеба, цена которого на текущий день составляет 48 руб./кг.

В 2025 году реализован инвестиционный проект «Строительство тепличного комплекса «Камчатский». В настоящее время огурцы и помидоры, выращенные в тепличном комплексе «Камчатский», реализуются с предельной надбавкой, установленной в рамках соглашения между Правительством Камчатского края и участниками потребительского рынка (производители, торговые сети) в ведущих региональных торговых сетях «Шамса», «Семейная корзинка», «Агротек», торговых точках АО «Пионерское». В рамках указанных соглашений с минимальной торговой надбавкой от 11 % до 20 % также можно приобрести и другие овощи местного производства: картофель, морковь, капуста, свекла.

3. Содействие в развитии и расширении торговли на розничных рынках и ярмарках различных форматов.

В 2025 году продолжалась работа по развитию многоформатной торговли, в том числе по организации торговых площадок. Всего организовано 113 торговых площадок (увеличение на 13 % в сравнении с 2024 годом), включая уличные торговые площадки, праздничные и тематические ярмарки. Количество организованных площадок для возможности проведения постоянно действующих ярмарок в 2025 году составило 62 единицы (в 2024 году – 59 единиц, увеличение на 5 %). Продолжилась реализация с 2022 года Порядка предоставления и распределения субсидии местным бюджетам в целях развития многоформатной торговли. За 4 года поддержки обустроены ярмарочные площадки в 8 муниципальных образованиях на общую сумму 15,0 млн руб.: приобретены торговые палатки, торговые столы, стеллажи выставочные, холодильное и световое оборудование, ярмарочные домики, обустроено освещение ярмарочной площадки, проведены работы по асфальтированию территории ярмарочной площадки и другое. Кроме того, развиваются собственные сети местных товаропроизводителей. В настоящее время на территории региона торговая сеть производителей составляет более

200 торговых объектов, в том числе порядка 20 специализированных торговых объектов по продаже рыбы и морепродуктов, принадлежащих рыбодобывающим компаниям, и где реализуется качественная рыбная продукция местных производителей, в том числе и охлажденная рыба. Особое внимание уделяется развитию в регионе сети дискаунтеров как наиболее востребованному формату торговли среди населения не только в отношении ассортиментного ряда товаров, но и ценовой политики, ориентированной на потребности обширного круга покупателей. В настоящее время в Камчатском крае осуществляют деятельность 4 торговые сети дискаунтеров: региональная – «Дискамм» (22 торговых объекта) и федеральные – «Светофор» (6 торговых объектов), «Маяк» (1 торговый объект), «Доброцен» (1 торговый объект), которые расположены в Петропавловск-Камчатском и Вилучинском городских округах, Мильковском, Усть-Большерецком, Елизовском муниципальных округах.

В целом за счет льгот при предоставлении условий реализации товара, минимальной наценки от производителя и ценовой политики уровень цен социально значимых товаров в данных форматах ниже на 10–15 %, чем в других торговых объектах.

АНО «Камчатский выставочно-туристический центр»: при поддержке Правительства Камчатского края в прошедшем году организованы и проведены:

- 1) «Пасхальная ярмарка»;
- 2) ежегодная выставка-ярмарка «Искусство жить на даче»;
- 3) «Новогодняя краевая универсальная ярмарка» и другие.

Розничные цены на продукцию, реализуемую на ярмарках, складываются в среднем на 10–15 % ниже цены аналогичных товаров в коммерческой торговой сети.

4. Проведение конкурсов профессионального мастерства.

В целях выявления достижений и лучших практик разноформатной торговли в 2025 году организован и проведен региональный конкурс «Торговля Камчатки», по итогам которого 16 организаций торговли стали победителями в 15 номинациях конкурса.

В отчетном периоде АНО «Камчатский выставочно-туристический центр» проведен конкурс «Лидер качества Камчатского края». Главной целью конкурса является формирование положительного образа высококачественной, экологической и безопасной продукции у потребителей и общественности. Звание Победитель Ежегодного краевого конкурса «Лидер качества Камчатского края – 2025» в номинации «Продовольственные товары» получил РПЗ «Максимовский» с продуктами «Икра нерки», «Икра кеты». Дипломами в различных номинациях также отмечены: ООО «Камчаттралфлот», ООО «Восточный берег», ООО «Устькамчатрыба», пекарня «Вегетория», ЗАО «Мясокомбинат Елизовский», РПЗ «Максимовский», Компания «Сайра» (ИП Петрова Н.А.). Победителем в номинации «Гостиничные услуги» стал отель «Амто» в г. Елизово. Победителем в номинации «Общественное питание» стал ресторан «Русский двор».

Кроме того, Камчатские товаропроизводители традиционно приняли участие в ежегодном конкурсе «ВСЕРОССИЙСКАЯ МАРКА (III ТЫСЯЧЕЛЕТИЕ). ЗНАК КАЧЕСТВА XXI ВЕКА». Данный конкурс является одним из мероприятий национальной программы продвижения лучших российских товаров, услуг и технологий. По итогам конкурса, проходившего в период с 15 января 2025 года по 13 июня 2025 года – 6 предприятий Камчатского края представило 13 видов продукции и 2 услуги получив 7 золотых и 8 платиновых знаков. По итогам конкурса, проходившего в период с 17 июля 2025 года по 5 декабря 2025 года – 14 предприятий Камчатского края представило 33 вида продукции и 2 услуги, в совокупности предприятия получили 10 золотых и 25 платиновых знаков. Одно предприятие подтвердило экологически

безопасное производство, получив паспорт «Экологически безопасный продукт». Два предприятия получили паспорта «Предприятие высокого качества».

5. Повышение уровня правовой грамотности и информированности населения о правах потребителей.

В регионе продолжает работу проект «Камчатка в порядке», организованный Правительством Камчатского края в 2020 году, который позволяет жителям полуострова оперативно рассказать о проблеме или предложить свой вариант решения какого-либо вопроса: <https://vporyadke41.ru/>.

Кроме того, жители полуострова могут внести свои предложения или сообщить о волнующей проблеме посредством ресурса «Госуслуги. Решаем вместе» по ссылке: <https://www.kamgov.ru>.

На официальных сайтах исполнительных органов Камчатского края размещаются публикации, направленные на повышение потребительской грамотности, проводятся мероприятия, направленные на правовое просвещение в сфере защиты прав потребителей, проводится разъяснительная работа по вопросам потребительского законодательства, например, на странице Министерства экономического развития Камчатского края официального сайта исполнительных органов Камчатского края в разделе «Защита прав потребителей» создана вкладка «Азбука потребителя» <https://www.kamgov.ru/minecon/zasita-prav-potrebitelej/azbuka-potrebitela>). Кроме того, реализована возможность обращения с жалобой в Минэкономразвития Камчатского края посредством официального сайта на вкладке «Онлайн жалобная книга» <https://kamgov.ru/minecon/zasita-prav-potrebitelej/onlajn-zalobnaa-kniga>. По итогам 2025 года посредством данного ресурса поступило 10 обращений граждан. Дополнительно с 2025 года для оказания помощи гражданам при составлении претензий в области защиты прав потребителей размещена специальная вкладка «Образцы претензий» с примерами документов <https://kamgov.ru/minecon/zasita-prav-potrebitelej/obrazcy-pretenzij>.

Краевым государственным казенным учреждением «Государственное юридическое бюро Камчатского края» оказывается бесплатная юридическая помощь жителям региона, в том числе по вопросам защиты прав потребителей.

Вместе с этим проводятся мероприятия, направленные на правовое просвещение в сфере защиты прав потребителей, в том числе путем проведения прямых эфиров, осуществляется разъяснительная работа по вопросам потребительского законодательства, например:

<https://www.kamgov.ru/ingoszhil/news/30-dnej-na-otvet-kak-pravilno-napisat-obrasenie-v-vedomstvo-i-cego-zdat-68866>

<https://www.kamgov.ru/minecon/zasita-prav-potrebitelej/azbuka-potrebitela>

https://vkvideo.ru/video-161408578_456239637?t=24s

https://vkvideo.ru/video-161408578_456239627?t=5m38s

https://vkvideo.ru/video-161408578_456239610?t=37s

https://vkvideo.ru/video-161408578_456239609?t=15s

https://vkvideo.ru/video-161408578_456239608?t=5s

В то же время в рамках реализации национальной системы защиты прав потребителей на территориях Запорожской и Херсонской областях, Луганской и Донецкой народных республиках в 2025 году велась большая работа по разработке программных документов по защите прав потребителей.

Так, в Луганской Народной Республике разработана и утверждена муниципальная программа «Защита прав потребителя на территории муниципального образования городской округ город Лисичанск» на 2025–2026 годы.

Согласно муниципальной программе систематически размещаются публикации по вопросам защиты прав потребителя на официальном сайте <https://lisichansklnr.ru/>,

Telegram-канале https://t.me/s/lisichansk_adm, в соцсетях https://vk.com/lisichansk_adm, <https://ok.ru/group/700000000485097>.

Отделом экономического анализа, планирования и предпринимательства Администрации еженедельно осуществляется мониторинг в части размещения и содержания уголков потребителя у хозяйствующих субъектов, занимающихся предоставлением услуг, а также мониторинг цен на отдельные виды товаров с целью недопущения фактов необоснованного роста цен.

Особо следует отметить проделанную работу по защите прав потребителей в рамках программных документов за 2025 год на приграничных территориях Брянской, Белгородской, Курской и Ростовской областях.

Так, в рамках реализации подпрограммы «Развитие системы защиты прав потребителей» (далее – Подпрограмма), утвержденной постановлением Правительства Белгородской области от 31 января 2022 г. № 31-пп «О программе развития потребительского рынка Белгородской области на период до 2030 года» Министерством сельского хозяйства и продовольствия области (далее – министерство) была продолжена работа по развитию региональной системы защиты прав потребителей.

Основная работа была направлена на совершенствование региональной системы защиты прав потребителей, а также повышение способности потребителей быстро и эффективно самостоятельно решать возникающие проблемы.

В целях информирования жителей области о правах потребителей и необходимых действиях по защите этих прав, а также повышения уровня грамотности граждан в сфере защиты прав потребителей продолжен выпуск телепередач ТРК «Мир Белогорья» с участием представителей Управления Роспотребнадзора и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Белгородской области» (в 2025 году – 11 выпусков), а также наполнение информационными материалами для потребителей сообщества в сети «ВКонтакте» «Защита прав потребителей Белгородской области» (включает порядка 200 пользователей, порядка 180 публикаций). Кроме того, на официальном сайте министерства размещается и регулярно актуализируется полезная информация для потребителей.

В рамках реализации региональной программы «Обеспечение прав потребителей в Курской области на 2021–2025 годы», утвержденной постановлением Администрации Курской области, проведено более 1 тыс. тематических, просветительских мероприятий, а также информационных публикаций в средствах массовой информации, направленных на повышение потребительской грамотности.

В адрес участников Программы от потребителей в 2025 году поступило более 200 тыс. устных и письменных обращений, из них:

- вопросы, связанные с оказанием медицинских, ветеринарных, услуг ЖКХ, туристических, транспортных, финансовых услуг, услуг связи и др. составили более 60 %;

- вопросы, относящиеся к сфере розничной торговли – 14 % обращений (приобретение технически сложных товаров, приобретение товаров дистанционным способом, маркировка товаров и др.);

- вопросы, относящиеся к сфере оказания бытовых услуг – 11 % обращений.

Проведение профилактических мероприятий и государственный контроль (надзор) способствовали пресечению негативных проявлений в потребительских сферах.

Из обращения изъято 13,5 л немаркированной алкогольной и спиртосодержащей продукции, проводились профилактические мероприятия, направленные на обеспечение качества и безопасности товаров и услуг на потребительском рынке, в том числе сравнительные смотры качества пищевых продуктов, развитие системы добровольной сертификации «Курское качество».

В целях повышения уровня защищенности потребителей от действий недобросовестных продавцов, производителей товаров и исполнителей услуг проводились просветительские мероприятия в виде семинаров, лекций.

Особое внимание уделялось повышению правовой грамотности подрастающего поколения, для чего в образовательных учреждениях проводились лекции, уроки финансовой грамотности, классные часы и т. д.

Финансирование мероприятий Программы осуществляется за счет и в пределах средств соответствующих бюджетов, предусмотренных на содержание ответственного исполнителя и участников Программы.

Еще одним из региональных аспектов реализации программных документов являются программные документы по повышению финансовой грамотности населения в Российской Федерации.

В 2025 году программные документы по повышению финансовой грамотности и формирования финансовой культуры утверждены в 86 субъектах Российской Федерации, в 89 субъектах Российской Федерации созданы координационные органы по вопросам повышения финансовой грамотности и формированию финансовой культуры.

В Курганской, Московской и Челябинской областях программные документы по повышению финансовой грамотности и формирования финансовой культуры приняты не были.

При этом для реализации программных документов в 2025 году в 20 субъектах Российской Федерации было предусмотрено финансовое обеспечение, а именно в:

- Республике Дагестан объем финансового обеспечения государственной программы «Повышение финансовой грамотности населения Республики Дагестан» на период 2022–2025 годы составляет 14 600,0 тыс. руб.;

- Республике Коми объем финансового обеспечения региональной программы «Повышение финансовой грамотности в Республике Коми на 2018–2030 годы» составляет 22 007,2 тыс. руб. (в 2024 – 4132,0 тыс. руб.);

- Республике Крым объем финансового обеспечения комплекса процессных мероприятий «Повышение финансовой грамотности населения в Республике Крым» государственной программы «Управление финансами Республики Крым» до 2030 года составляет 15 302 271,664 тыс. руб.;

- Республике Мордовия объем финансового обеспечения региональной программы «Повышение финансовой грамотности и формирование финансовой культуры населения в Республике Мордовия до 2030 года» составляет 7000,0 тыс. руб.;

- Республике Тыва объем финансового обеспечения подпрограммы «Повышение финансовой грамотности жителей Республики Тыва» на период 2024–2030 годы составляет 2348,8 тыс. руб.;

- Чувашской Республике объем финансового обеспечения подпрограммы «Повышение финансовой грамотности населения Чувашской Республики» на период до 2030 года составляет 1528,0 тыс. руб.;

- Краснодарском крае объем финансового обеспечения подпрограммы «Финансовое просвещение населения Краснодарского края» государственной программы «Социально-экономическое и инновационное развитие Краснодарского края» на период 2016–2025 годы составляет 6400,0 тыс. руб.;

- Пермском крае объем финансового обеспечения комплекса процессных мероприятий «Развитие правовой, политической и финансовой культуры населения» составляет 163 364,49 тыс. руб.;

- Архангельской области объем финансового обеспечения региональной программы «Повышение уровня финансовой грамотности и развитие финансового

образования в Архангельской области» на период 2024–2026 годы составляет 21,7 млн руб.;

– Иркутской области объем финансового обеспечения государственной программы «Повышение финансовой грамотности и формирования финансовой культуры населения Иркутской области» до 2030 года составляет 11 883 тыс. руб.;

– Калининградской области объем финансового обеспечения подпрограммы «Финансовая грамотность и инициативные проекты населения Калининградской области» государственной программы «Эффективные финансы» на период 2022–2030 годы составляет 48 717 001,4 тыс. руб.;

– Костромской области объем финансового обеспечения региональной программы «Повышение уровня финансовой грамотности населения Костромской области и формирования финансовой культуры на период до 2030 года» составляет 9500,0 тыс. руб.;

– Курской области объем финансового обеспечения региональной программы «Повышение уровня финансовой грамотности и формирование финансовой культуры населения Курской области» на 2024–2030 годы составляет 76 156,646 тыс. руб.;

– Республике Ингушетия объем финансового обеспечения региональной программы «Повышение финансовой грамотности и формирование финансовой культуры граждан на территории Республики Ингушетия на 2025–2030 годы» составил 1500 тыс. руб.;

– Ростовской области объем финансового обеспечения программы «Повышения финансовой грамотности и формирования финансовой культуры в Ростовской области на 2024–2030 годы» составляет 41 446,5 тыс. руб.;

– Томской области объем финансового обеспечения подпрограммы «Повышение финансовой грамотности и развитие инициативного бюджетирования на территории Томской области на период 2020–2028 годы» составляет 100 000,0 тыс. руб.;

– Тульской области объем финансового обеспечения региональной программы «Повышение финансовой грамотности населения Тульской области и формирование финансовой культуры в Тульской области на 2024–2030 годы» составляет 902,6 тыс. руб.;

– Ярославской области объем финансового обеспечения ведомственного проекта «Повышение финансовой грамотности в Ярославской области» государственной программы Ярославской области «Создание условий для эффективного управления региональными и муниципальными финансами в Ярославской области» на 2024–2030 годы» составляет 172,3 тыс. руб.;

– г. Севастополе объем финансового обеспечения комплекса процессных мероприятий «Повышение уровня финансовой грамотности населения» государственной программы города Севастополя «Развитие государственного управления города Севастополя» на период 2023–2026 годы составляет 33 047,7 тыс. руб.;

– г. Санкт-Петербурге объем финансового обеспечения подпрограммы 3 «Развитие системы финансового просвещения и обеспечения прав потребителей в Санкт-Петербурге» государственной программы «Развитие предпринимательства и потребительского рынка в Санкт-Петербурге» составил 707 265,3 тыс. руб.

Так, например, в Иркутской области распоряжением Правительства Иркутской области от 20 февраля 2025 г. № 67-рп утверждена государственная региональная программа «Повышение финансовой грамотности и формирование финансовой культуры населения Иркутской области» на 2025–2030 годы, целью которой является содействие формированию у граждан ключевых элементов финансовой культуры (ценностей, установок и поведенческих практик) как необходимого условия

финансового благополучия и повышения уровня и качества жизни населения Иркутской области.

Ответственным исполнителем Программы является Министерство финансов Иркутской области. Соисполнителями Программы являются Министерство экономического развития Иркутской области, Министерство образования Иркутской области, Министерство социального развития, опеки и попечительства Иркутской области, Министерство по молодежной политике Иркутской области, Министерство культуры Иркутской области.

В реализации мероприятий также задействованы территориальные подразделения федеральных органов исполнительной власти, в том числе **Управление Роспотребнадзора по Иркутской области**, отделение по Иркутской области Сибирского главного Банка России, а также Фонд поддержки и развития предпринимательства Иркутской области «Мой бизнес», микрокредитная компания «Фонд микрокредитования Иркутской области».

Общий объем финансирования Программы за счет средств областного бюджета составил 11 833 тыс. руб.

Достижение цели и задач Программы осуществляется в соответствии с Планом мероприятий реализации Программы, которая ориентирована на широкие слои населения Иркутской области, при этом приоритетными определены следующие категории населения, являющиеся целевыми группами Программы:

- учащиеся дошкольных образовательных организаций, общеобразовательных организаций, профессиональных образовательных организаций и образовательных организаций высшего образования; субъекты малого и среднего предпринимательства;
- граждане с низким и средним уровнем доходов;
- граждане пенсионного и предпенсионного возраста, лица с ограниченными возможностями здоровья, а также безработные граждане.

В рамках выполнения мероприятий Программы **Управлением Роспотребнадзора по Иркутской области** в 2025 году было проведено 36 обучающих мероприятий по финансовой грамотности в учреждениях и организациях Иркутской области

В целях содействия повышению уровня финансовой грамотности населения Санкт-Петербурга, создания системы финансового образования и информирования по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг в Санкт-Петербурге постановлением Правительства Санкт-Петербурга от 28 июня 2021 г. № 425 утверждены Основные направления повышения уровня финансовой грамотности населения Санкт-Петербурга (далее – Основные направления), в рамках которых в том числе реализуются мероприятия по мониторингу и оценке уровня финансовой грамотности и финансового поведения населения, информированности жителей Санкт-Петербурга о способах защиты прав потребителей финансовых услуг.

Для определения приоритетных направлений, механизмов повышения финансовой грамотности населения Санкт-Петербурга и обеспечения координации деятельности исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, территориальных учреждений Центрального банка Российской Федерации, образовательных, финансово-кредитных, страховых и иных организаций, средств массовой информации по вопросам реализации Основных направлений в Санкт-Петербурге создана Межведомственная комиссия по вопросам повышения финансовой грамотности населения Санкт-Петербурга.

В 2025 году продолжена реализация мероприятий, включенных в План мероприятий по реализации Основных направлений.

Проект «Твои Финансы», реализуемый с 2023 года, включен Министерством финансов Российской Федерации в Каталог лучших региональных практик по финансовой грамотности.

В 2025 году, как и в 2024 году, сводный индекс финансовой грамотности петербуржцев составил 15,6 балла (из 21). В первые два года исследований показатель постепенно рос: 2022 год – 14,1 балла, 2023 год – 14,5 балла, 2024 год – 15,6 балла. При этом индекс финансовой грамотности в среднем по России с 2022 по 2024 год оставался приблизительно на одном уровне – 12,7 балла.

В 2025 году высокие показатели финансовой грамотности показали 56 % петербуржцев (в среднем по России – 16 %), средние – 33 % (в целом по России – 54 %), низкие – 11 % (в целом по России – 30 %).

57,2 % петербуржцев ведут учет семейного (личного) бюджета: предпочитающих вести бюджет электронно больше – 31,3 % против 25,9 %, предпочитающих бумажный формат.

Платежную дисциплину (соблюдение сроков оплаты счетов) чаще демонстрируют женщины по сравнению с мужчинами (90,2 % против 85,2 %), а задумываются о будущем, выбирая Программу долгосрочных сбережений, чаще мужчины.

Цифровая финансовая грамотность помогает принимать взвешенные финансовые решения, эффективно управлять доходами, контролировать расходы и минимизировать риски при использовании цифровых финансовых услуг, например, от онлайн-мошенничества.

Сводный индекс цифровой финансовой грамотности петербуржцев по итогам 2025 года составил 7,89 балла из 12, что соответствует среднему уровню.

70 % опрошенных понимают потенциальную уязвимость оставляемых в Интернете личных данных с точки зрения последующей рассылки им персонализированных коммерческих или финансовых предложений, среди которых могут быть спамерские и мошеннические сообщения.

Почти 85 % петербуржцев знают, на что нужно обращать внимание при совершении покупок в Интернете – на наличие «s» в протоколе https, на символ закрытого замка в адресной строке, на корректность написания адреса (отсутствие лишних букв и цифр, опечаток и т. д.).

93,4 % петербуржцев не только знают, что нужно соблюдать полную конфиденциальность личной информации по банковскому обслуживанию, но и не сообщают пароли или PIN-коды от своих банковских карт, мобильного приложения банка, личного кабинета банка никому, даже близким и друзьям.

91 % опрошенных не сообщает посторонним людям, в том числе представившимся сотрудниками банка и представителями госорганов, номер карты, срок ее действия, код проверки подлинности карты (три цифры на обратной стороне), PIN-код, а также код из СМС для подтверждения платежей и переводов.

Практикой периодической смены паролей пользуется только каждый пятый (18,7 %), при этом половина (52,3 %) вообще не меняет пароли.

В рамках региональной программы Свердловской области по повышению финансовой грамотности и формированию финансовой культуры населения Свердловской области реализован ряд мероприятий:

Реализация мероприятий в области финансовых услуг в Управлении основывается на основных принципах организации работы:

1) **Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области** (далее – Управление) и Центром ведется исключительно совместная работа. Это определено и

необходимостью постоянного обмена информацией об актуальных новых проблемах; о судебной практике (что в связи с объединением судов представляет особую важность).

2) В Управлении создана и действует постоянная рабочая группа с участием крупнейших территориальных отделов, осуществляющих надзор в финансовой сфере, и консультационных пунктов. На заседаниях группы обсуждается новая судебная практика, вновь применяемые банками и страховыми компаниями схемы, анализ обращений. По итогам заседания формируется методический материал, который направляется во все территориальные отделы и филиалы.

3) Консультирование по защите прав потребителей финансовых услуг стандартизовано для всех специалистов консультационных пунктов. Стандарты загружаются в систему СУД и каждый специалист имеет доступ к стандарту по любому конкретному вопросу (например, страхование при ипотечном кредитовании, договор банковского вклада и пр.).

4) Аналогично в системе размещаются и применяются специалистами судебные решения по делам о защите прав потребителей;

5) В Управлении действует приказ, регламентирующий надзор в области защиты прав потребителей финансовых услуг. Основной принцип приказа – первоначальная отработка новой проблемы на уровне Управления, затем – при поступлении аналогичных жалоб проблема разрешается на уровне территориального отдела, Управление оснащает отдел типовыми материалами по проблеме и консультирует в текущем режиме.

6) Защита прав потребителей финансовых услуг является одним из приоритетных направлений деятельности. Показатели оценки деятельности территориальных отделов и пунктов сформулированы с учетом данного направления: процент удовлетворенных исков, прирост просветительских мероприятий и другие показатели представлены также в размере финансовых услуг.

Управлением и Центром реализуются как постоянные мероприятия, направленные на повышение финансовой грамотности, так и блоки мероприятий, приуроченные к определенным событиям и праздникам.

В числе постоянных мероприятий – консультирование (телефонное, личное, посредством электронной почты и Skype); распространение материалов (в том числе, собственных); информирование (сайты, СМИ), в т. ч. рубрика «Азбука потребителя», которая ведется на сайте Управления.

Группы мероприятий приурочены к «Месяцу финансовой грамотности», «Дню пожилого человека», «Дню защиты прав потребителей».

Управление и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» в соответствии с письмом Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека № 02/4530-2024-27 от 18 марта 2024 г. участвовали в реализации мероприятий Стратегии повышения финансовой грамотности и формирования финансовой культуры до 2030 года в форме следующих мероприятий: проводились лекции, семинары, круглые столы для потребителей финансовых услуг, также семинары, круглые столы, лекции для учащихся общеобразовательных, средних и высших учебных заведений. Ежегодно проводится анкетирование граждан по финансовой грамотности.

Кроме того, размещались статьи на сайтах Управления и Центра, на сайтах администраций МО, в соцсетях и т. д., распространялись памятки для потребителей.

Распространены информационно-просветительские материалы по вопросам финансовой грамотности и финансовой культуры граждан в целях защиты их потребительских прав на темы: «Кредиты и займы: какими они бывают», «Дебетовая карта», «Как выбрать банк», «Автокредит», «Потребительский кредит. Как

пользоваться», «Микрофинансирование, кредитные кооперативы. Как пользоваться», «Повышение финансовой грамотности», «Отказ от договора личного страхования», «Дополнительные услуги при покупке автомобиля в кредит» и др.

Также, принято участие:

- в июне 2025 г. в заседании Межведомственного совета по финансовой грамотности;

- в октябре 2025 г. в Межведомственной конференции по вопросам внедрения наилучших практик повышения финансовой киберграмотности населения в Уральском федеральном округе;

- в сентябре 2025 г. в пленарном заседании, приуроченному ко Дню финансиста, которое проводилось на базе Уральского государственного экономического университета (далее – УрГЭУ) с докладом на тему: «Актуальные проблемы в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг».

Для студентов УрГЭУ в рамках Дня финансиста был проведен Мастер-класс на тему «Что нужно знать потребителю при кредитовании. Дополнительные услуги».

В образовательных учреждениях проведены следующие мероприятия:

- мастер-класс «Читаем кредитный договор», «Как не попасть на финансовые уловки недобросовестных предпринимателей», «Финансовая грамотность для потребителей», «Молодежная сберкарта для тех кому от 14 до 24», Права потребителя при оказании финансовых услуг;

- просвещение школьников путем направления памяток и презентаций по теме финансовой грамотности для потребителей в Управлении образования Артемовского городского округа, Управлении образования МО город Алапаевск, Управлении образования Администрации Режевского округа, Средней общеобразовательной школе № 8 им. Махнева, ГАОУ СПО СО «Каменск-Уральский техникум торговли и сервиса», ГБОУ СПО СО «Каменск-Уральский педагогический колледж», МАОУ «Средняя школа № 3», СОШ 10,13, МАДОУ ССШ, ГБОУ школа-интернат 13, СОШ 15, Краснотурьинском филиале ГБУПУ Свердловском областном медицинском колледже, Серовском Техникуме сферы обслуживания и питания, ГОУ ВПО «УрГЭУ», ГАПОУ СО «ЕТЭТ» и др.

С целью определения реального уровня финансовой грамотности свердловчан специалисты по защите прав потребителей Управления Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» ежегодно проводят анкетирование граждан.

В целом, анкетирование показало, что уровень финансовой грамотности свердловчан в 2025 году составил 59 % (в 2024 году он составлял 54 %), по данным Министерства финансов Свердловской области.

В целях реализации Стратегии повышения финансовой грамотности и формирования финансовой культуры до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 24 октября 2023 г. № 2958-р постановлением Правительства Воронежской области от 22 апреля 2024 г. № 268 утверждена региональная программа «Повышение финансовой грамотности населения Воронежской области на 2024–2030 годы», координатором которой является Министерство финансов Воронежской области (соисполнитель – Региональный центр финансовой грамотности автономного учреждения Воронежской области «Корпоративный университет Правительства Воронежской области»).

Министерство финансов Воронежской области совместно с Центром «Мой бизнес» реализует комплекс обучающих мероприятий, направленных, в том числе на достижение целевых индикаторов Программы.

Программой определены основные задачи и направления деятельности федеральных и региональных органов государственной власти Воронежской области и других заинтересованных организаций, способствующих повышению финансовой грамотности населения и, как следствие, повышения его качества жизни.

В рамках реализации Программы разработаны и внедрены в учебный процесс образовательные программы повышения финансовой грамотности, направленные на развитие базовых знаний и умений в области финансовой грамотности и защиты прав потребителей финансовых услуг. Доля общеобразовательных организаций региона, внедривших в основной процесс программу финансовой грамотности населения, составляет 100 %.

В 2025 году специалистами Управления Роспотребнадзора по Воронежской области принято участие в двух круглых столах на тему:

– «Качество и безопасность финансовых услуг» с участием специалистов Отделения Воронеж ГУ Банка России по ЦФО, Следственного управления Следственного Комитета Российской Федерации по Воронежской области на базе Воронежской областной универсальной научной библиотеки имени И.С. Никитина;

– «Защита прав потребителей финансовых услуг» в Воронежском государственном аграрном университете им. Петра I; в семинаре по финансовой грамотности в Воронежском государственном университете инженерных технологий.

Проведена тематическая беседа на тему: «Основные права потребителя финансовых услуг» для студентов Воронежского государственного медицинского университета, а также урок потребительской грамотности на тему «Рациональное потребление» в казенном учреждении «Детский дом города Воронежа» и уроки финансовой грамотности на тему «Формирование финансовой культуры среди учащихся учебных заведений Воронежской области» для учащихся старших классов Муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Средняя общеобразовательная школа № 4» г. Воронежа и для учащихся младших классов Муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Средняя общеобразовательная школа № 70» г. Воронежа, в МБОУ Павловская СОШ № 3, МКОУ «Ильичевская школа», «Казьмодемьяновская школа» Лискинского района, МКОУ «СОШ № 11» г. Лиски.

Кроме того, проведены беседы на тему «Как правильно делать покупки» в МБОУ «Детский сад № 2» Лискинского района, МКУ ДО «Детский сад № 9» г. Лиски, МБДОУ «Аннинский детский сад общеразвивающего вида «Росток», «Детский сад № 11» г. Павловск, в Казенных учреждениях Воронежской области «Управление социальной защиты населения» Аннинского, Борисоглебского, Калачеевского, Лискинского, Павловского, Новоусманского, Россошанского районов, Управления социальной защиты населения Советского района г. Воронежа, а также проведены диалоги – рекомендации в среднем специальном учебном учреждении Новоусманский многопрофильный техникум и Лискинский промышленно-транспортный техникум. В указанных мероприятиях приняли участие 1373 человека. В ходе бесед были рассмотрены вопросы финансовой грамотности и противодействия телефонным мошенникам, качества и безопасности товаров, стандартизированных требований к качеству и безопасности.

Управлением реализуется пропаганда ответственного финансового поведения для потребителей финансовых услуг посредством оформления информационных стендов и баннеров в государственных и муниципальных организациях.

В 2025 году Роспотребнадзор продолжил свою работу по выполнению ведомственного плана мероприятий на 2024–2030 годы, разработанного в соответствии с Планом мероприятий («дорожная карта») по реализации Стратегии повышения

финансовой грамотности и формирования финансовой культуры до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 24 октября 2023 г. № 2958-р (далее – Стратегия по финансовой грамотности), включающего в себя несколько направлений:

- информационно-просветительская работа, которая предполагает активное продвижение знаний об ответственном заимствовании, культуре сбережений, инвестировании, навыках безопасного пользования цифровыми финансовыми технологиями.

- образовательная деятельность, в рамках которой планируется разработка критериев и требований к новым образовательным программам, создание и внедрение таких программ, содействие разработке цифровых образовательных продуктов, в том числе в форме игр, внедрение и продвижение лучших педагогических практик повышения финансовой грамотности.

- взаимодействие с финансовыми организациями и бизнесом, которое предполагает создание на их базе центров финансового просвещения для сотрудников компаний. Стратегия по финансовой грамотности также подразумевает вовлечение бизнеса в реализацию волонтерских проектов в области финансового просвещения.

Территориальные органы и организации Роспотребнадзора обеспечили выполнение мероприятий ведомственного плана по реализации Стратегии по финансовой грамотности по всем направлениям, а именно:

1. Разработка и распространение информационно-просветительских материалов по вопросам финансовой грамотности и финансовой культуры граждан в целях защиты их потребительских прав, в том числе с учетом особенностей действия законодательных и иных нормативных актов Российской Федерации на территории ДНР, ЛНР, Херсонской и Запорожской областей.

Всего распространено 159 229 (в 2024 году – 128 611) информационно-просветительских материала, в том числе 91 365 распространено территориальными органами Роспотребнадзора и 67 864 – ФБУЗ центрами гигиены и эпидемиологии.

Наибольшее количество информационно-просветительских материалов было распространено специалистами Управлений Роспотребнадзора и ФБУЗ центрами гигиены и эпидемиологии по: Красноярскому краю (20 118), Алтайскому краю (19 014), Республике Бурятия (12 262), городу Санкт-Петербургу (12 000), Республике Тыва (7500), Липецкой области (7235), Оренбургской области (6219).

Распространенные информационные материалы охватывали широкий круг вопросов в области финансовой грамотности, так, например, специалистами Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Красноярском крае» было распространено 20 118 памяток и брошюр на темы: «Банки обязали приостанавливать денежные переводы», «Как обезопасить себя от мошенников при использовании социальных сетей», «Мобильный банк: как не попасть в руки мошенников», «Рекомендации потребителям финансовых услуг», «Мошенничество с банковскими картами», «Мошенничество с полисами ОМС», «Самозапрет на кредиты», «Способы защиты от мошенничества с банковскими картами», «Мобильный банк: как не попасть в руки мошенников», «Чем опасны чат-боты», «Как обезопасить себя от мошенников при использовании социальных сетей», «Вы скоро останетесь без связи: мошенники стали выдавать себя за сотовых операторов», «Банки обязали приостанавливать денежные переводы», «Микрозаймы: основные опасности для потребителей», «Банковский вклад: особенности его открытия и закрытия», «Безопасное использование мобильного и интернет-банков», «О кредитной карте», «Новые правила снятия наличных в банкоматах», «Если к вам пришли коллекторы... Памятка по

взаимодействию со взыскателями», «На что стоит обратить внимание при внесении денег через платежный терминал».

Специалистами Управления Роспотребнадзора по Алтайскому краю и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Алтайском крае» было распространено 19 014 материалов, из них 10 400 памяток, 6000 брошюр и 2614 иных информационных материалов. Например: «Как научить ребенка защищаться от онлайн-мошенников»; «Финансовая безопасность для всей семьи»; «Защити свои деньги»; «Топ-5 самых актуальных интернет-схем мошенников»; «Как читать страховой договор, чтобы не остаться без компенсации»; «Страхование и накопления, как накопительное страхование обеспечит вам безбедное будущее»; «Как правильно оформить страховку, чтобы защитить себя от реальных рисков и точно получить компенсацию»; «Как научить ребенка защищаться от онлайн-мошенников»; «Я – дроппер?», «Что делать, если стал дроппером»; «Как распознать лжеброкеров» и др.

2. Создание и размещение на официальных сайтах территориальных органов Роспотребнадзора в информационно-телекоммуникационной сети Интернет материалов, касающихся вопросов повышения финансовой грамотности и формирования финансовой культуры для различных целевых групп населения.

Всего создано и размещено 4923 материала (в 2024 году – 4923), в том числе 2353 – территориальными органами Роспотребнадзора и 2570 – ФБУЗ центрами гигиены и эпидемиологии.

Наибольшее количество материалов, касающихся вопросов повышения финансовой грамотности и формирования финансовой культуры для различных целевых групп населения, было размещено на официальных сайтах специалистами Управления Роспотребнадзора по: Московской области (821), Республике Мордовия (349), Алтайскому краю (308), Чувашской Республике (300).

Так, например, специалистами Управления Роспотребнадзора по Московской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Московской области» на официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети Интернет было размещено более 800 материалов, таких как: «Краткая памятка для потребителей финансовых услуг», «Что понимается под реструктуризацией долга», «Что необходимо знать о финансовых услугах», «Индивидуальный кредитный рейтинг что это и зачем он нужен. Уроки Финансовой грамотности. Какие бывают деньги», «Что делать, если при покупке билетов Вы случайно согласились на ненужную страховку или смс-оповещение, и можно ли вернуть деньги», «Советы потребителям. Возможность вернуть денежные средства через банк с помощью чарджбэка», «Почему лучше избегать покупок на маркетплейсах в кредит и рассрочку», «О коллекторской деятельности», «Что изменится для ваших финансов в 2025 году» и другие.

3. Организация и проведение совместно с образовательными учреждениями, органами управления образованием в субъектах Российской Федерации, представителями общественных объединений потребителей олимпиад, конкурсов, тематических потребительских уроков-практикумов, бесед, тренингов, факультативных занятий, лекций и семинаров по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг, в том числе повышение финансовой грамотности и формирование финансовой культуры среди учащихся общеобразовательных, средних и высших учебных заведений.

Всего организовано и проведено 15 479 (в 2024 году – 6286) мероприятий среди учащихся общеобразовательных, средних и высших учебных заведений, в том числе 3580 – территориальными органами Роспотребнадзора и 11 899 – ФБУЗ центрами гигиены и эпидемиологии.

Наибольшее количество мероприятий, проведенных среди учащихся общеобразовательных, средних и высших учебных заведений было проведено

специалистами Управления Роспотребнадзора и ФБУЗ центрами гигиены и эпидемиологии по: Хабаровскому краю (9958), Московской области (329), Ростовской области (257), Саратовской области (227), Республике Башкортостан (215).

Так, например, специалистами Управления Роспотребнадзора по Хабаровскому краю и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Хабаровском крае» среди учащихся общеобразовательных, средних и высших учебных заведений было проведено 9958 мероприятий (круглые столы, в том числе в форме дискуссии, лекции, семинары и др.): круглый стол в «КГБ ПОУ «Хабаровский колледж трансферной безопасности и промышленных технологий» совместно с представителем сектора потребительского рынка г. Хабаровска (63 чел.), в МБОУ СОШ № 30 г. Хабаровска (20 чел.) совместно с представителем сектора потребительского рынка Администрации г. Хабаровска, в ФГБОУ ВО «Тихоокеанский Государственный Университет» (25 чел.) совместно с представителем сектора потребительского рынка администрации г. Хабаровска, в ФГБОУ ВО «Дальневосточный институт управления Филиала РАНХиГС» (25 чел.) совместно с представителем сектора потребительского рынка администрации г. Хабаровска.

4. Организация и проведение мероприятий (конференций, совещаний, анкетирования, круглых столов) с участием органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и общественных объединений потребителей, представителей ассоциаций и союзов предпринимателей для обсуждения актуальных проблем, связанных с защитой прав потребителей финансовых услуг, в том числе повышение финансовой грамотности и формирование финансовой культуры, а также организация горячей линии для потребителей по данной тематике.

Всего организовано и проведено 1924 (в 2024 году – 1735) мероприятия с участием органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и общественных объединений потребителей, представителей ассоциаций и союзов предпринимателей, в том числе 1391 – территориальными органами Роспотребнадзора и 533 – ФБУЗ центрами гигиены и эпидемиологии.

Наибольшее количество мероприятий (конференций, совещаний, анкетирования, круглых столов) с участием органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и общественных объединений потребителей, представителей ассоциаций и союзов предпринимателей было проведено специалистами Управления Роспотребнадзора и ФБУЗ центрами гигиены и эпидемиологии по: Пензенской области (471), Республике Башкортостан (190), Краснодарскому краю (39), Приморскому краю (36), Воронежской области (36), Белгородской области (27), Алтайскому краю (26).

5. Участие представителей Роспотребнадзора в деятельности Межведомственной координационной комиссии по реализации Стратегии повышения финансовой грамотности и формирования финансовой культуры до 2030 года (далее – Комиссия), а также в деятельности профильных комитетов, созданных при Комиссии.

Всего принято участие в проведении 173 (в 2024 году – 99) мероприятий Межведомственных координационных комиссий и профильных комитетов, в том числе 160 – территориальными органами Роспотребнадзора и 13 – ФБУЗ центрами гигиены и эпидемиологии.

6. Участие представителей территориальных органов Роспотребнадзора в работе координационных органов соответствующих субъектов Российской Федерации в разработке и реализации стратегических документов, направленных на повышение финансовой грамотности и формирование финансовой культуры потребителей в целях защиты их потребительских прав.

Всего принято участие в проведении 834 (в 2024 году – 123) мероприятий координационных органов соответствующих субъектов Российской Федерации, в том числе 578 – территориальными органами Роспотребнадзора и 256 – ФБУЗ центрами гигиены и эпидемиологии.

При этом Роспотребнадзор отмечает динамику увеличения числа выполненных мероприятий ведомственного плана по реализации Стратегии по финансовой грамотности по всем направлениям в среднем на 30 % по сравнению с 2024 годом.

Организация действенного взаимодействия участников региональной системы защиты прав потребителей обеспечивается в рамках функционирования различных межведомственных органов (советов, комиссий), создаваемых высшими исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации.

В 2025 году в 73 субъектах Российской Федерации при высшем должностном лице (руководителе высшего исполнительного органа государственной власти) субъекта Российской Федерации были образованы координационно-совещательные органы (межведомственные координационные советы, координационные советы и комиссии) по вопросам защиты прав потребителей с участием представителей заинтересованных территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, территориальных учреждений Банка России, региональных и местных общественных объединений потребителей, бизнес-сообщества, иных органов и организаций.

В 7 субъектах Российской Федерации: Республике Адыгея, городе Москве, Мурманской, Херсонской и Запорожской областях, Донецкой и Луганской народных республиках совещательный орган по вопросам обеспечения защиты прав потребителей не создан.

В 9 субъектах Российской Федерации: Владимирской, Курской, Омской, Пензенской, Тверской, Тульской и Ярославской областях, Чукотском и Ямало-Ненецком автономных округах рассмотрение вопросов в сфере защиты прав потребителей включено в задачи и функции иных совещательных органов, образованных при высшем должностном лице субъекта Российской Федерации.

В целом, совещательные органы при высшем должностном лице (руководителе высшего исполнительного органа государственной власти) субъекта Российской Федерации, рассматривающие вопросы в сфере защиты прав потребителей образованы в 82 субъектах Российской Федерации.

Так, в целях исполнения подпункта «а» пункта 7 перечня Поручений Президента Российской Федерации Указом Губернатора Архангельской области от 22 января 2018 г. № 4-у утверждено Положение о координационном совете по вопросам обеспечения и защиты прав потребителей (далее – координационный совет) и распоряжением Губернатора от 8 февраля 2018 г. № 146-р образован координационный совет.

В состав координационного совета входят: руководитель Управления Роспотребнадзора по Архангельской области, федеральный инспектор по Архангельской области и Ямало-Ненецкому автономному округу аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Северо-Западном федеральном округе, уполномоченный по правам человека в Архангельской области, представители всех министерств и ведомств Архангельской области, Управления экономической безопасности и противодействия коррупции УМВД РФ по Архангельской области, Центра экспертизы, сертификации и оценки Архангельской торгово-промышленной палаты, Архангельского отделения № 8637 публичного акционерного общества «Сбербанк», Архангельской региональной общественной организации по защите прав потребителей «Правозащита», Архангельского Областного

Регионального Отделения Общероссийской Общественной Организации «Деловая Россия».

В 2025 году состоялось 4 заседания координационного совета по вопросам развития торговой деятельности в Архангельской области в режиме видеоконференцсвязи при участии Управления Роспотребнадзора по Архангельской области: 3 марта 2025 года, 28 мая 2025 года, 25 сентября 2025 года и 24 декабря 2025 года.

28 мая 2025 года с докладом по вопросу «Об основных причинах обращений граждан в **Управление Роспотребнадзора по Архангельской области** на нарушения санитарного законодательства, законодательства в сфере защиты прав потребителей и технического регулирования при оказании услуг торговли и общественного питания, поступивших в 2024 году» выступил заместитель руководителя Управления.

По итогам выступления главам городских округов, муниципальных округов и муниципальных районов Архангельской области рекомендовано довести информацию до юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, осуществляющих деятельность в сфере розничной торговли и общественного питания: по обеспечению неукоснительного соблюдения требований санитарного законодательства, законодательства в сфере технического регулирования и защиты прав потребителей, а также оказывать потребителям качественные и безопасные услуги (в сфере общественного питания и розничной торговли пищевыми продуктами); о необходимости соблюдения требований Федерального закона от 23 февраля 2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака и потребления никотинсодержащей продукции» при реализации табачной продукции; об организации мероприятий по осуществлению дезинфекционных, дезинсекционных, дератизационных направлений, в целях предупреждения возникновения и распространения инфекционных болезней на эксплуатируемых объектах, транспортных средствах, в том числе посредством привлечения специализированных организаций, осуществляющих дезинфекционную деятельность, а также организации истребительных мероприятий против грызунов и членистоногих, об осуществлении контроля за проведением дезинфекционных, дезинсекционных, дератизационных мероприятий и их эффективностью.

Представитель Управления принял участие в 2 заседаниях Комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в Архангельской области: 30 июня 2025 года с докладом «О выявлении нарушений законодательства Российской Федерации при реализации товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, на территории Архангельской области» и 23 декабря 2025 года с докладом «О результатах контроля за оборотом табачной и никотинсодержащей продукции на территории Архангельской области».

Кроме того, представитель Управления принял участие в заседаниях организационного комитета Правительства Архангельской области по подготовке к проведению международной торгово-промышленной Маргаритинской ярмарки.

Начальник отдела защиты прав потребителей Управления включена в состав Координационного совета по организации защиты прав застрахованных лиц при предоставлении медицинской помощи и реализации законодательства в сфере ОМС в Архангельской области.

В 2025 году состоялось 4 заседания вышеуказанного координационного совета.

Кроме того, заместитель Управления является членом межведомственной рабочей группы по внедрению системы маркировки товаров средствами идентификации на территории Архангельской области. 19 ноября 2025 года на заседании межведомственной рабочей группы по внедрению системы маркировки товаров

средствами идентификации на территории Архангельской области выступил начальник отдела защиты прав потребителей с докладом на тему «О результатах контроля за оборотом на территории Архангельской области антисептиков и дезинфицирующих средств».

В **Хабаровском крае** постановлением Губернатора края от 29 мая 2018 г. № 35 утвержден координационно-совещательный орган по обеспечению прав потребителей – межведомственный координационный совет по вопросам защиты прав потребителей при Губернаторе Хабаровского края (далее – Совет).

В состав Совета вошли представители органов исполнительной власти Хабаровского края, администрации г. Хабаровска, Отделения по Хабаровскому краю Дальневосточного главного управления Центрального Банка Российской Федерации, региональных общественных объединений потребителей, межрегиональной общественной организации «Дальневосточное объединение промышленников и предпринимателей».

В 2025 году проведено два заседания межведомственного координационного совета (29 апреля 2025 года и 2 декабря 2025 года).

На заседаниях Совета рассмотрены вопросы:

- «О реализации прав потребителей на качественные и безопасные медицинские услуги, в том числе в рамках добровольного и обязательного медицинского страхования»;

- «О соблюдении обязательных требований к розничной реализации табачной и никотинсодержащей продукции, кальянов и устройств для потребления никотинсодержащей продукции»;

- «Об итогах реализации «Региональной программы Хабаровского края по обеспечению прав потребителей на 2019–2026 годы»;

- «Об осуществлении государственного контроля (надзора) с использованием данных государственной информационной системы мониторинга товаров в отношении товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации за 2024 год и текущий период 2025 года»;

- «О взаимодействии органов исполнительной власти края, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления муниципальных образований края по предупреждению и пресечению нарушений законодательства Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей при реализации алкогольной продукции»;

- «О согласовании Плана заседаний координационного совета по вопросам защиты прав потребителей в Хабаровском крае на 2026 год».

В рамках работы координационного органа выработаны общие подходы всех ветвей региональной системы защиты прав потребителей по решению проблем, связанных с защитой прав потребителей. Управлением отмечено, что в соответствии с поручением Правительства Российской Федерации Роспотребнадзором с 2016 года открыт для населения общедоступный электронный государственный информационный ресурс в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров, работ и услуг.

В Ямало-Ненецком автономном округе осуществляет свою деятельность Комиссия по противодействию незаконному обороту промышленной продукции, созданная распоряжением Губернатора Ямало-Ненецкого автономного округа от 9 апреля 2015 г. № 67-Р.

Данный орган осуществляет координацию деятельности территориальных органов федеральных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления по противодействию незаконному ввозу, производству и обороту

промышленной продукции, в том числе контрафактной, а также мониторинг и оценку ситуации в этой сфере на территории Ямало-Ненецкого автономного округа.

Основными задачами Комиссии являются:

а) координация деятельности федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и комиссий по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в субъектах Российской Федерации, а также организация их взаимодействия с общественными объединениями и организациями;

б) разработка концепций, стратегий и планов в сфере противодействия незаконному обороту промышленной продукции;

в) разработка мер, направленных на противодействие незаконному обороту промышленной продукции, в том числе на профилактику этого оборота, а также на повышение эффективности их реализации;

г) участие в международном сотрудничестве в сфере противодействия незаконному обороту промышленной продукции, в том числе в подготовке проектов международных договоров Российской Федерации;

д) мониторинг и оценка ситуации в сфере незаконного оборота промышленной продукции на территории Российской Федерации;

е) подготовка ежегодных докладов о ситуации в сфере незаконного оборота промышленной продукции на территории Российской Федерации и представление их в Правительство Российской Федерации не позднее второго квартала года, следующего за отчетным;

ж) рассмотрение проектов законодательных и иных нормативных правовых актов Российской Федерации в сфере противодействия незаконному обороту промышленной продукции;

з) решение в пределах своей компетенции иных задач по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Комиссией в 2025 году проведено 4 заседания, рассмотрено 17 вопросов. Все заседания проводились с участием представителей Управления Роспотребнадзора по Ямало-Ненецкому автономному округу.

В регионе реализован Комплексный план мероприятий по противодействию незаконному обороту промышленной продукции и защите прав потребителей в Ямало-Ненецком автономном округе (далее – Комплексный план). На 2025 год Комплексный план утвержден заместителем Губернатора Ямало-Ненецкого автономного округа 25 декабря 2024 года.

Планом определено:

– межведомственное взаимодействие федеральных органов исполнительной власти со всеми заинтересованными органами высшей исполнительной власти автономного округа и органами местного самоуправления для совместного решения вопросов обеспечения населения округа качественными и безопасными товарами; пропаганда знаний в сфере защиты прав потребителей;

– мониторинг состояния системы защиты прав потребителей;

– разработка предложений по совершенствованию региональной нормативной правовой базы по вопросам защиты прав потребителей и улучшения качества товаров, работ и услуг.

Поэтапное выполнение мероприятий, предусмотренных Комплексной программой и Комплексным планом, позволяет Управлению реализовывать в регионе отдельные положения Стратегии.

Основными исполнителями мероприятий Комплексного плана являются: Управление Роспотребнадзора по ЯНАО, Управление МВД России по ЯНАО, Ямало-Ненецкая таможня, департамент экономики Ямало-Ненецкого автономного округа, органы местного самоуправления автономного округа.

Заседание Комиссии осуществляется ежеквартально с участием представителя Управления.

4.2. Осуществление мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей органами местного самоуправления

Важным элементом национальной системы защиты прав потребителей являются органы местного самоуправления. В соответствии с Законом «О защите прав потребителей» органы местного самоуправления в пределах своей компетенции имеют возможность обеспечить оперативную защиту интересов потребителей непосредственно по месту жительства граждан, поскольку они максимально приближены к населению.

Данное обстоятельство определяет безусловный приоритет для граждан при выборе структуры, куда они могут обратиться за помощью в случае нарушения их прав.

Права органов местного самоуправления, закрепленные статей 44 Закона «О защите прав потребителей» заключаются в рассмотрении жалоб потребителей и консультировании потребителей по вопросам защиты их прав, обращении в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей) и незамедлительном извещении федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), при выявлении по жалобе потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды.

По данным Федеральной службы государственной статистики, на 1 января 2025 года в России насчитывалось 17 051 муниципальных образований (без учета статистической информации по Донецкой Народной Республике (ДНР), Луганской Народной Республике (ЛНР), Запорожской и Херсонской областям)¹⁶⁴.

По информации, представленной территориальными органами Роспотребнадзора, самостоятельные отделы по защите прав потребителей в органах местного самоуправления функционируют в 16 субъектах Российской Федерации (в 2024 г. – 21), или в 156 муниципальных образованиях, в количестве 156 самостоятельных подразделений (секторов, комплексных управлений, комиссий).

Наибольшее количество самостоятельных отделов по защите прав потребителей в муниципальных образованиях в 2025 г. в Свердловской области, в которой самостоятельные отделы по защите прав потребителей организованы в 56 муниципальных образованиях. Также показателен эффективный опыт работы органов местного самоуправления в г. Санкт-Петербурге, в котором функционируют 45 самостоятельных отделов по защите прав потребителей, а в Краснодарском крае функционируют 20 таких отделов.

В муниципальных образованиях, где отсутствуют самостоятельные подразделения, исполнение функций по обеспечению защиты прав потребителей в органах местного самоуправления региона возложено на специалистов структурных подразделений (подразделения потребительского рынка и защиты прав потребителей, правовые и юридические службы, подразделения по экономике и финансам и другие). Так, в 52 субъектах Российской Федерации (в 1454 муниципальных образованиях) 1939 человек исполняют функции по обеспечению защиты прав потребителей.

¹⁶⁴ https://ru.wikipedia.org/wiki/Муниципальное_образование

В соответствии со статьей 44 Закона «О защите прав потребителей» органы местного самоуправления вправе разрабатывать муниципальные программы по защите прав потребителей. В 2025 году в 41 субъекте Российской Федерации: республиках Бурятия (14), Башкортостан (33), Марий Эл (6), Крым (10), Хакасия (4), РСО (Алания) (7), Чувашской (23), Чеченской (14) и Удмуртской (14) республиках, Луганской Народной Республике (1), Ульяновской (167), Свердловской (94), Ростовской (55), Саратовской (36), Брянской (31), Амурской (21), Иркутской (26), Новгородской (19), Волгоградской (18), Вологодской (24), Воронежской (13), Белгородской (22), Брянской (31), Кемеровской (16), Новосибирской (14), Новгородской (19), Тюменской (13), Нижегородской (10), Ленинградской (6), Курской (4), Тамбовской (2), Мурманской (1) и Сахалинской (5) и Самарской (3) областях, Красноярском (61), Пермском (15), Приморском (10), Ставропольском (11) и Хабаровском (9) краях, г. Санкт-Петербурге (45), Ханты-Мансийском (22) и Ямало-Ненецком (4) автономных округах приняты и действуют муниципальные программы по защите прав потребителей.

Вместе с тем, в отсутствие муниципальных программ по защите прав потребителей в 13 субъектах Российской Федерации: республиках Башкортостан (829), Бурятия (1), Марий Эл (9), Татарстан (45), Ивановской (10), Калужской (21), Новгородской (1), Омской (2), Саратовской (2), Тамбовской (8), Тюменской (13) и Ярославской (13) областях, Хабаровском крае (14) действуют планы мероприятий по защите прав потребителей. в целях реализации полномочий по защите прав потребителей ОМС разработаны комплексные планы по защите прав потребителей и подпрограммы в рамках иных муниципальных программ, включающие в себя задачи и мероприятия по защите прав потребителей.

При этом в 5 субъектах Российской Федерации – городе Санкт-Петербурге, Ростовской области, Республике Марий Эл, Воронежской областях – принятые муниципальные программы имеют финансовое обеспечение за счет средств местного бюджета муниципальных образований.

Так, например, на территории Свердловской области расположено 94 муниципальных образования. При этом во всех 94 муниципальных образованиях приняты и действуют муниципальные программы (подпрограммы) и планы мероприятий по защите прав потребителей (Приложение № 3).

В рамках данных программ органы местного самоуправления с целью информирования населения обеспечили публикацию материалов, социальной рекламы по вопросам защиты прав потребителей в муниципальных средствах массовой информации, в том числе на местных телевизионных каналах, на официальном сайте администраций; популяризировали работу консультационных пунктов Центров гигиены и эпидемиологии; осуществляли работу с сайтом «Защита прав потребителей Свердловской области» www.potrebitel66.ru.

Кроме того, на базе администраций муниципальных образований, не охваченных деятельностью консультационных пунктов (9 муниципалитетов), **Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области** и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» проводилось консультирование потребителей.

В 2025 году предоставлено 151 консультация (49,7 % – по вопросам торговли, 14 % – по вопросам оказания услуг ЖКХ, 3,3 % – по вопросам оказания финансовых услуг, 6,6 % – по вопросам оказания бытовых услуг, 5,3 % – по вопросам оказания услуг связи, 12 % – по вопросам оказания прочих услуг, 2 % – по вопросам оказания платных медицинских услуг, 0,6 % – по вопросам оказания платных образовательных услуг).

Распространено 582 памятки и 219 визиток. Потребителям оказана помощь в составлении 7 претензий, 3 исков.

В целях реализации вопросов взаимодействия и координации деятельности Управлением заключено соглашение с Советом муниципальных образований Санкт-Петербурга, включающим 111 органов местного самоуправления.

По информации, представленной органами местного самоуправления ВМО Санкт-Петербурга, в 2025 году 45 ВМО Санкт-Петербурга реализовывали соответствующий вопрос местного значения в соответствии с муниципальными программами, в 16 ВМО Санкт-Петербурга – в рамках оказания муниципальной услуги, в остальных 50 ВМО Санкт-Петербурга – в рамках текущей деятельности местных администраций ВМО Санкт-Петербурга. Информация о муниципальных (ведомственных целевых) программах органов местного самоуправления внутригородских муниципальных образований города федерального значения Санкт-Петербурга по осуществлению защиты нрав потребителей на 2025 год представлена в приложении 1.

Численность сотрудников (муниципальных служащих), которые выполняют обязанности по защите прав потребителей – 120 человек.

Основными направлениями деятельности органов местного самоуправления ВМО Санкт-Петербурга по защите прав потребителей являются:

- рассмотрение обращений потребителей;
- организация и проведение семинаров, конференций по вопросам оказания правовой и методической помощи;
- консультирование потребителей по вопросам защиты прав потребителей;
- размещение информации на информационных ресурсах ВМО Санкт-Петербурга.

На реализацию вопроса местного значения по защите прав потребителей местными бюджетами в 2025 году направлено более 920 тыс. руб.

В 2025 году органами местного самоуправления ВМО Санкт-Петербурга рассмотрено 478 жалоб потребителей. Большинство обращений посвящено вопросам оказания жилищно-коммунальных услуг – 350 обращений (73,22 %), в сфере розничной торговли – 56 обращений (11,72 %); в сфере оказания финансовых услуг – 15 обращений (3,14 %); в сфере оказания медицинских услуг и приобретения лекарственных препаратов – 24 обращений (5,02 %); в сфере транспортных услуг – 2 обращения (0,41 %); в сфере прочих услуг – 31 обращение (6,49 %).

ОМСУ ВМО Санкт-Петербурга в 2025 году проведены 1098 консультаций жителей по вопросам защиты прав потребителей. Мероприятия проводились при активном участии специалистов из Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения «Центр контроля качества товаров (продукции), работ и услуг», Санкт-Петербургской общественной организации потребителей «Общественный контроль» и иных организаций. Проводились также такие мероприятия для жителей как семинары, конференции по вопросам оказания правовой и методической помощи жителям ВМО Санкт-Петербурга по защите прав потребителей. Большинство тем консультаций посвящено вопросам оказания жилищно-коммунальных услуг – 329 (29,96 %) и вопросам в сфере розничной торговли – 189 (17,21 %).

В суды для защиты прав потребителей (неопределенного круга потребителей) органами местного самоуправления ВМО Санкт-Петербурга было подано 2 обращения (ВМО г. Кронштадт – 1 обращение и ВМО Владимирский округ – 1), по одному из которых иск удовлетворен, по второму – заседание состоится в апреле 2026 года.

С иском в суд о прекращении противоправных действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в отношении неопределенного круга потребителей в 2025 году органы местного самоуправления ВМО Санкт-Петербурга не обращались.

В муниципальных печатных изданиях (газетах) в 2025 году размещено 262 материала, на официальных сайтах – 921, в социальных сетях – 865. Основная информация, размещаемая органами местного самоуправления ВМО Санкт-Петербурга, касается сведений о работе портала «Информационный портал по защите прав потребителей», информации о работе бесплатной горячей линии и тематических горячих линиях Межрегионального управления Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу и Ленинградской области, информации о бесплатной горячей линии Санкт-Петербургской общественной организации потребителей «Общественный контроль», горячей линии для оказания информационно-консультационной поддержки граждан по вопросам защиты прав потребителей, разъяснений действующего законодательства о правах потребителей и т. д.

Количество изданных брошюр и памяток по защите прав потребителей в 2025 г. – 8099 экземпляров.

Федеральным законом от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» не установлена обязанность органов местного самоуправления создавать специальные отделы по защите прав потребителей, в связи с чем, в структурах администраций муниципальных районов и городского округа Ленинградской области самостоятельных подразделений, реализующих полномочия по защите прав потребителей не организовано. Одновременно, в администрациях на постоянной основе осуществляют такие полномочия 15 специалистов в 13 муниципальных районах.

В 2025 г. в Ленинградской области действовали 6 муниципальных программ (подпрограмм), включающих проведение мероприятий по защите прав потребителей:

1) Постановлением администрации МО «Кингисеппский муниципальный район» от 13 декабря 2018 года № 2595 утверждена муниципальная программа муниципального образования «Кингисеппский муниципальный район» Ленинградской области «Эффективное управление муниципальным образованием «Кингисеппский муниципальный район» Ленинградской области» (с изменениями и дополнениями от 18 декабря 2025 г.).

Актуальная версия Программы и приложений, размещены на официальном сайте администрации МО «Кингисеппский муниципальный район» по адресу: <https://www.kingisepplo.ru/index.php/spisok-materialov-kategorii/112-dokumenty/munitsipalnye-programmy/148-munitsipalnye-programmy-rajon.html>.

В рамках указанной программы реализуется комплекс процессных мероприятий «Развитие системы защиты прав потребителей». В соответствии с муниципальным контрактом информационно-консультационные юридические услуги по вопросам защиты прав потребителей в 2025 году осуществлял председатель Совета местного отделения Общероссийского общественного Движения в защиту прав и интересов потребителей «Объединение потребителей России» в Кингисеппском районе. В 2025 году на обеспечение деятельности информационно-консультационного центра освоено 23,2 тыс. руб.

2) Подпрограмма Повышение уровня информационной открытости органов местного самоуправления муниципальной программы Тихвинского района «Устойчивое общественное развитие в Тихвинском районе», утвержденная постановлением администрации Тихвинского района от 31 октября 2024 года № 01-2606-а включает комплекс процессных мероприятий «Развитие системы защиты прав потребителей». Предусмотрено финансирование в размере 24,2 тыс. руб. на проведение 30 дополнительных консультаций ИКД помимо оказываемых по договору № 16 возмездного оказания услуг от 9 февраля 2025 года с региональным отделением

Общероссийского общественного движения в защиту прав и интересов потребителей «Объединение потребителей России» в Ленинградской области.

3) В рамках реализации подпрограммы «Развитие и обеспечение функционирования системы защиты прав потребителей в Подпорожском муниципальном районе» Муниципальной программы «Устойчивое общественное развитие Подпорожского муниципального района» утвержденной Постановлением Администрации МО «Подпорожский муниципальный район» от 7 декабря 2018 года № 2055 (ссылка https://podadm.ru/tinybrowser/files/ekonomika/2025_chernyaeva/mpyor2025-2027.pdf) проведено консультирование граждан – 134 потребителей, подготовлено 22 претензии и составлено 2 иска в защиту конкретного потребителя. Финансовое обеспечение подпрограммы – 9,0 тыс. руб.

4) Муниципальная программа «Развитие системы защиты прав потребителей в муниципальном образовании Лужский муниципальный район Ленинградской области», утверждена Постановлением Администрации Лужского муниципального района от 19 октября 2016 г. № 3479. Период действия программы 2016–2030 гг. Муниципальная программа (с изменениями) размещена на сайте администрации <https://luga47.gosuslugi.ru/deyatelnost/munitsipalnye-programmy/munitsipalnye-programmy-luzhskogo-munitsipalnogo-rayona/razvitie-sistemy-zaschity-prav-potrebiteley-v-lmr/>. Финансирование не предусмотрено.

В рамках программы в 2025 году осуществлены следующие мероприятия:

- проведен семинар для потребителей и предпринимателей по вопросам защиты прав потребителей;

- на официальном сайте администрации Лужского муниципального района регулярно публикуются информационные материалы для населения по вопросам защиты прав потребителей;

- обеспечена работа информационно-консультационного центра по вопросам защиты прав потребителей.

Проведение консультирования граждан по вопросам защиты прав потребителей специалистом ИКЦ осуществляется с использованием проекта единых рекомендаций по консультированию в данном секторе правоотношений, предложенных Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека на безвозмездной основе.

Постановлением администрации Лужского муниципального района от 19 октября 2016 г. № 3479 при администрации Лужского муниципального района действует Межведомственный координационный совет по защите прав потребителей.

Заседания Межведомственного координационного совета в 2025 году:

12 марта 2025 г. (протокол от 12.03.2025 №б/н) рассмотрены следующие вопросы:

- «О проведении в 2025 году Всемирного дня защиты прав потребителей под девизом: «Справедливый переход к устойчивому образу жизни».

- «О реализации на территории Лужского района Плана организационных мероприятий по подготовке и проведению 15 марта 2025 года Всемирного дня защиты прав потребителей под девизом: «Справедливый переход к устойчивому образу жизни».

- «Нововведение и разъяснение норм Единых правил в области защиты прав потребителей (утверждены Декретом Высшего Государственного Совета Союзного государства от 6 декабря 2024 года № 6)».

- «Об итогах деятельности территориального отдела в сфере защиты прав потребителей в 2024 году».

- «Об итогах деятельности ИКЦ по защите прав потребителей при Администрации Лужского муниципального района в 2024 году».

5) В 2025 году действовала муниципальная программа «Защита прав потребителей Всеволожского муниципального района», утвержденная постановлением администрации Всеволожского муниципального района от 22.12.2023 № 5180 (далее – программа) https://www.vsevtreg.ru/about/mun_programma/51815/.

Объем расходов бюджета Всеволожского муниципального района на реализацию программы составил 10,0 тыс. руб.

В рамках программы проделана следующая работа:

- обеспечена деятельность информационно-конструкторского центра для потребителей (далее – ИКЦ);
- в средствах массовой информации регулярно размещалась информация о деятельности ИКЦ;
- изданы информационные материалы, посвященные вопросам защиты прав потребителей.

6) Комплекс процессных мероприятий «Развитие системы защиты прав потребителей в Сланцевском районе» в рамках муниципальной программы «Устойчивое общественное развитие в Сланцевском районе», утверждено постановлением администрации Сланцевского муниципального района от 1 ноября 2021 г. № 1503-п.

Муниципальная программа размещена на официальном сайте администрации муниципального образования, https://slanmo.gosuslugi.ru/ofitsialno/dokumenty/postanovleniya/postanovlenie-2021/postanovlenie-2021_6870.html.

Срок выполнения: 2022–2029 годы. В рамках реализации комплекса процессных мероприятий «Развитие системы защиты прав потребителей в Сланцевском районе» предусматриваются расходы на обеспечение деятельности информационно-консультационного центра для потребителей, что позволит создать необходимые условия для максимальной реализации потребителями района своих законных прав и интересов.

Администрациями муниципальных районов и городского округа проведена активная работа по информированию населения по вопросам защиты прав потребителей с использованием СМИ и интернет-сайтов: с использованием СМИ (количество привлеченных печатных изданий – 20; число публикаций – 53); с использованием сети Интернет, интернет-сайтов ОМСУ (количество размещенных информационных материалов – 161).

В 2025 году на территории Ленинградской области продолжали действовать 18 информационно-консультационных центров (ИКЦ) для потребителей (во всех муниципальных образованиях 2 уровня).

За счет средств субсидии, предоставленной в результате конкурсного отбора некоммерческой организации – Региональному отделению общероссийского общественного движения в защиту прав и интересов потребителей «Объединение потребителей России» в Ленинградской области населению оказано 3960 консультаций. В районах с большим количеством обращений потребителей в ИКЦ были оказаны 268 дополнительных консультаций населению за счет средств местных бюджетов.

В 2025 году зафиксировано 3960 обращений в ИКЦ по вопросам защиты прав потребителей. По итогам рассмотрения обращений граждан сотрудниками ИКЦ в 2025 году было подготовлено более 600 претензионных писем и 72 исковых заявления в суд.

Основные вопросы, с которыми жители муниципальных образований обращались в ИКЦ за оказанием бесплатной юридической помощи: ненадлежащее оказание услуг ЖКХ, страхования, туристических услуг и продаж технически сложных товаров ненадлежащего качества, в том числе электронной техники, товаров бытового назначения, продаж товаров дистанционным способом, несоблюдением сроков поставки товаров.

Анализ устных обращений заявителей свидетельствует, что положительное решение в пользу потребителей принималось в 84 % случаях от числа обращений.

Основной объем консультаций осуществляется на личном приеме граждан – 66 %, по телефону – 34 % соответственно.

Проекты претензий, исковых заявлений и обращений в органы контроля (надзора) подготовлены по приоритетным и актуальным направлениям, таким как: финансовые услуги, услуги ЖКХ, технически сложные товары, мобильные телефоны, мебель и т. д.

Основная часть претензий касалась вопросов продажи мобильных телефонов, иных технически сложных товаров, продажи некачественной обуви, одежды, бытовых услуг.

В соответствии с заключенным государственным контрактом на сумму 50 000 руб. разработаны, изданы и распространены в муниципальных образованиях 3000 памяток «Защити свои права!» с информацией для потребителей медицинских услуг.

В соответствии с заключенным государственным контрактом на сумму 75 000 руб. проведены 3 обучающих семинара по законодательству о защите прав потребителей.

Все информационно-справочные материалы распространены в муниципальных образованиях Ленинградской области.

В соответствии с заключенным государственным контрактом в 2025 году проведены 3 обучающих семинара для инициативных граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и населения в г. Приозерске, г. Подпорожье и г. Волосово. В семинарах приняло участие 75 человек.

Темы семинаров:

- Права потребителей при обнаружении в товаре недостатков. Сроки предъявления требований. Сроки рассмотрения.

- Защита прав потребителей при продаже ненадлежащего качества товаров легкой промышленности.

- Защита прав потребителей при продаже ненадлежащего качества технически сложных товаров (бытовая техника, электроника, средства мобильной связи).

- Особенности приобретения технически сложных товаров. Права потребителей при обнаружении в товаре недостатков. Сроки предъявления требований. Сроки рассмотрения претензий. Ответственность.

- Права потребителей при онлайн-покупках (онлайн магазины и маркетплейсы): правила возврата товара и денег.

- Вопросы финансовой грамотности и схемы мошенничества в сфере торговли и услуг.

- Практические механизмы защиты прав потребителей при оказании услуг ЖКХ.

Выделенные субсидии на обеспечение деятельности ИКЦ в размере 3 558 000 руб. освоены в полном объеме.

В 2025 г. в Луганской Народной Республике была разработана и утверждена муниципальная программа «Защита прав потребителя на территории муниципального образования городской округ город Лисичанск» на 2025–2026 годы, которая размещена на сайте Администрации.¹⁶⁵

Согласно муниципальной программе систематически размещаются публикации по вопросам защиты прав потребителя на официальном сайте <https://lisichansklr.ru/>, Telegram-канале https://t.me/s/lisichansk_adm, в соцсетях https://vk.com/lisichansk_adm, <https://ok.ru/group/70000000485097>.

¹⁶⁵ https://lisichansklr.ru/lisichansk/uploads/custom_documents/11.03.2025/1741673074168_ukb6kn7h0a8.pdf.

Отделом экономического анализа, планирования и предпринимательства Администрации еженедельно осуществляется мониторинг в части размещения и содержания уголков потребителя у хозяйствующих субъектов, занимающихся предоставлением услуг, а также мониторинг цен на отдельные виды товаров с целью недопущения фактов необоснованного роста цен.

На территории иных муниципальных образований Луганской Народной Республики муниципальные программы не разрабатывались.

Для принятия мер по стабилизации работы и наведения порядка в сфере торговли и услуг на муниципальном уровне действуют структурные подразделения по вопросам защиты прав потребителей.

Особое значение имеет взаимодействие территориальных органов Роспотребнадзора с ОМС в рамках заключенных соглашений, целью которых является определение порядка взаимодействия с целью координации деятельности по развитию правовой грамотности потребителей, субъектов предпринимательской деятельности, по пресечению фактов нарушений законодательства в сфере защиты прав потребителей на территориях муниципальных образований.

Соглашениями также установлен порядок взаимодействия при передаче органами местного самоуправления в территориальные органы Роспотребнадзора обращений, по которым требуются меры административного реагирования.

Эффективность работы органов местного самоуправления подтверждается также информацией, представленной территориальными органами Роспотребнадзора. В 2025 г. в ОМС поступило на рассмотрение 241 868 (в 2024 г. – 271 120) обращения по вопросам, связанным с защитой прав потребителей, из них доля письменных обращений составила 57 % (137 865), а доля устных – 43 % (104 003).

По сравнению с 2024 г. количество обращений, поступивших в 2025 г. в органы местного самоуправления, снизилось на 29 252 (18 %) обращений.

Результаты анализа структуры обращений по итогам 2025 г. показывают, что наиболее распространенными тематиками обращений потребителей являлись обращения на

- услуги жилищно-коммунального хозяйства – 55 254 (22,8 %) обращений, связанные с качеством предоставляемых коммунальных услуг; необоснованным изменением тарифов на ЖКХ; отсутствием информации о перерасчете платы в платежном документе, не предоставлением информации о сроках поверки (замены) счетчиков и др.;

- сферу торговли (розничная и дистанционная) – 48 258 (20 %) обращений (в том числе торговлю пищевыми продуктами), связанные с продажей товаров ненадлежащего качества или не соответствующего заказу, нарушением сроков/условий доставки товара; односторонним отказом от исполнения договора купли-продажи продавцом (дистанционная торговля); несоответствием цены товара в чеке цене, указанной на ценнике; отсутствием информации о продавце (исполнителе, изготовителе), нарушением возврата денежных средств и другое;

- бытовые услуги – 29 962 (12,4 %), услуги общественного питания – 7456 (3,1 %); транспортные услуги – 47 645 (19,7 %); медицинские услуги – 10 322 (4,3 %); финансовые услуги – 5829 (2,4 %), услуги связи – 9667 (4,0 %), долевое строительство – 7572 (3,1 %); образовательные услуги – 5705 (2,5 %), юридические услуги – 2500 (1,0 %), культурно – развлекательные – 1600 (0,7 %), гостиничные услуги – 3200 (1,3 %), туристские услуги – 3600 (1,4 %), услуги страхования – 1100 (0,5 %), прочие – 2198 (0,8 %).



Рис. 4.2.1. Структура обращений в органы местного самоуправления

Наибольшее количество обращений поступило в органы местного самоуправления Красноярского края (22 376), Новгородской области (17 371), Республики Татарстан (14 895), Белгородской области (14 146), Новосибирской области (12 674), Краснодарского края (10 532) и Челябинской области (10 398).

Кроме того, в 2025 г. устные консультации по вопросам защиты прав потребителей, включающие вопросы торговли, оказания бытовых, коммунальных, медицинских, финансовых, образовательных, строительных и иных услуг (при личной беседе, по телефону, по телефону горячей линии) получили 400 078 человек (в 2024 г. – 354 926).

Специалисты консультируют по вопросам защиты прав потребителей как на личных приемах, так и по телефону, участвуют в досудебном урегулировании споров между потребителями и профессиональными участниками рыночных отношений.

Наибольшее количество консультаций по вопросам защиты прав потребителей провели специалисты органов местного самоуправления Республики Татарстан (195 920), Ростовской области (76 300), Хабаровского края (30 017), Белгородской области (13 348), Челябинской области (12 144), Красноярского (8097) и Краснодарского (7499) краев.

С целью повышения информированности населения по вопросам прав потребителей в различных сферах органами местного самоуправления в 2025 г. проведено 18 061 мероприятие, в том числе тематическое консультирование потребителей, встречи с предпринимателями, беседы, конкурсы, круглые столы, дни открытых дверей, лекции с учащимися образовательных организаций, просветительские мероприятия для представителей старшего поколения.

Для обеспечения широкой пропаганды законодательства о защите прав потребителей в 2025 г. органами местного самоуправления во взаимодействии со средствами массовой информации было опубликовано 5341 (в 2024 г. – 5680) рубрик на

страницах периодической печати, организовывались регулярные выступления или специальные передачи на радио и телевидении, проводились прямые линии. Кроме того, на официальных сайтах органов местного самоуправления размещено 27 435 (в 2024 г. – 28 551) материалов по вопросам защиты прав потребителей, а в ходе проводимых информационно-просветительских мероприятий было распространено более 346 468 (в 2024 г. – 328 175) памяток и буклетов.

Важнейшим направлением деятельности всех составляющих национальной системы защиты прав потребителей является применение мер превентивного характера, направленных, в первую очередь, на повышение правовой грамотности и информированности потребителей об их правах и механизмах защиты этих прав.

Практический опыт информационно-консультационной работы с потребителями показал, что другой действенной формой в работе с потребителями наряду с консультированием является оказание непосредственной помощи в составлении письменных претензий к продавцу (исполнителю), в порядке досудебного урегулирования спора оказана помощь потребителям в составлении 25 491 претензии (в 2024 г. – 13 096 претензий), а также подготовлено 996 (в 2024 г. – 786) проектов исковых заявлений.

Огромное значение в просвещении населения приобрели встречи специалистов органов местного самоуправления с коллективами предприятий, населением по месту жительства. Эти встречи позволили непосредственно проинформировать население по вопросам защиты прав потребителей, оперативно проконсультировать потребителей по конкретным нарушениям их прав, рассказать о работе органов местного самоуправления по осуществлению защиты законных интересов потребителей в муниципальном образовании.

В результате разъяснительной работы, проводимой специалистами органов местного самоуправления с хозяйствующими субъектами, более чем по 19 680 (8,1 %) обращениям от числа поступивших, требования потребителей удовлетворены в добровольном порядке. В результате урегулирования споров в досудебном порядке при содействии специалистов муниципальных образований потребителям возвращено во внесудебном порядке 39 339,559 тыс. руб. (рис. 4.2.2).

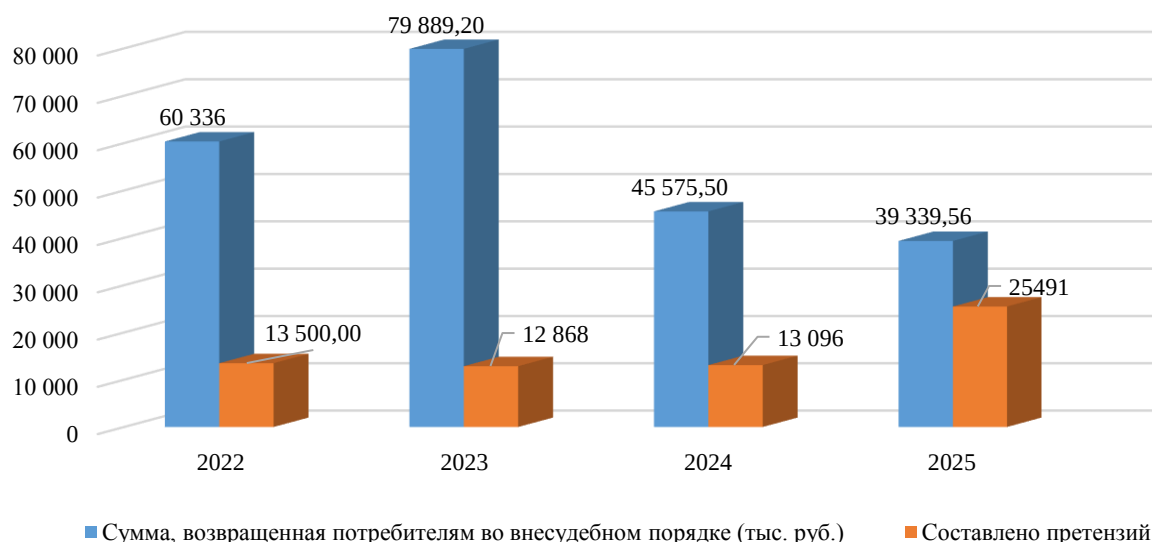


Рис. 4.2.2. Данные о количестве подготовленных документов для досудебного урегулирования споров по защите прав потребителей органами местного самоуправления и о сумме, возвращенной во внесудебном порядке

По-прежнему эффективным инструментом защиты прав потребителей, предоставленным специалистам органов местного самоуправления в соответствии со статьей 44 Закона «О защите прав потребителей», является возможность обращаться в суды за защитой нарушенных прав. В 2025 г. органами местного самоуправления в защиту прав потребителей было подано 132 (в 2024 г. – 266) исковых заявления. При этом, судебными органами удовлетворено 86 исковых заявлений, по 8 исковым заявлениям заключено мировое соглашение, по 12 исковым заявлениям производство прекращено, 16 исковых заявлений – находятся на рассмотрении. В свою очередь судами присуждено в пользу потребителей – 10 736 тыс. руб. (в 2024 г. – 17 435 тыс. руб.).

В свою очередь, специалисты органов местного самоуправления приняли участие в 42 судебных заседаниях в качестве уполномоченных органов, выступающих в судебном процессе.

Кроме того, органами местного самоуправления было направлено в судебные органы 21 исковое заявление о прекращении противоправных действий со стороны индивидуальных предпринимателей в части реализации товаров (одежда, обувь, мебель), выполнения работ с нарушением обязательных требований законодательства Российской Федерации, по результатам рассмотрения которых – 11 были удовлетворены.

Многофункциональные центры

Помимо прочего, прием обращений от потребителей осуществляется и через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ) в соответствии со статьей 42.3 Закона «О защите прав потребителей».

Основной целью деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг является организация и обеспечение деятельности единого места приема, регистрации и выдачи необходимых документов гражданам и юридическим лицам при предоставлении государственных и муниципальных услуг на территории субъектов Российской Федерации.

Вместе с тем, в 2025 году в 70 субъектах Российской Федерации заключены соглашения о взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и территориальными органами Роспотребнадзора в целях просвещения, информирования потребителей и консультирования, включающего такие важные аспекты защиты интересов потребителей, как: нарушение сроков оказания услуг, приобретение товаров в кредит, причинение вреда здоровью вследствие недостатков товара, возврат технически сложного товара надлежащего качества, принципы здорового питания, фальсификация продуктов питания, маркировка товаров, механизм урегулирования споров и др.

В 19 субъектах Российской Федерации: Донецкой и Луганской Народных Республиках, республиках Карелия, Коми, Хакасия, Запорожской, Московской, Псковской, Сахалинской, Тюменской, Херсонской и Ярославской областях, Алтайском и Приморском краях, Ненецком, Чукотском и Ямало-Ненецком автономных округах, городах федерального значения Москве и Санкт-Петербурге соглашений о взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и территориальными органами Роспотребнадзора не заключались.

С учетом подписанных соглашений на площадках 3369 филиалов МФЦ, 2084 обособленных подразделений, 61 центра и 5604 окна специалистами территориальных органов Роспотребнадзора в 2025 году было предоставлено 24 000 консультаций, из которых 25 % (6000 человек) – социально уязвимые граждане.

Тематика обращений в МФЦ по секторам потребительского рынка распределилась следующим образом: услуги ЖКХ – 20 % (4800), торговля, в том числе дистанционная – 25 % (6000), услуги связи – 12 % (2880), финансовые услуги – 15 % (3600), бытовые услуги – 13 % (3120), транспортные услуги – 10 % (2 400), прочие вопросы – 5 % (1 200).

В ходе приема граждан оказана практическая помощь в составлении 984 проектов претензий к продавцам (исполнителям) и 87 проектов исковых заявлений в суд с требованиями расторжения договоров купли-продажи и возмещения убытков.

Кроме того, на площадках 42 филиалов МФЦ в дистанционном формате специалистами территориальных отделов Роспотребнадзора проведено 125 консультаций граждан, записавшихся на прием.

Помимо устных консультаций, гражданам предлагались информационные материалы в виде буклетов и памятных листовок, содержащих краткую, но полезную информацию по основным аспектам защиты прав потребителей, что позволяло им самостоятельно разбираться в сложных юридических тонкостях и быстрее ориентироваться в возникших ситуациях.

В ходе консультирования среди посетителей распространено более 34 507 экземпляров памяток, буклетов и печатных материалов, размещено на стендах в офисах МФЦ 86 публикаций. Кроме того, специалистами территориальных органов Роспотребнадзора проведено 17 расширенных приема граждан с участием представителей органов местного самоуправления, а также проведено 67 выездов с целью консультирования потребителей специалистами территориальных органов Роспотребнадзора. Также в офисах МФЦ проведено 56 мероприятий в формате «дня открытых дверей» и 2 видеоконференции.

В ходе консультирования в учреждении МФЦ специалистами Управления Роспотребнадзора по Ростовской области в 1 случае было реализовано полномочие, предусмотренное статьей 40 Закона «О защите прав потребителей», в части подачи искового заявления в защиту нарушенных прав и законных интересов конкретного потребителя.

Так, например, взаимодействие между **Управлением Роспотребнадзора по городу Москве** и Государственным бюджетным учреждением города Москвы «Многофункциональный центр представления государственных услуг города Москвы» осуществляется в соответствии с подписанным Соглашением № 3 от 21 июня 2013 г. Данное Соглашение определяет порядок информирования в МФЦ о предоставлении Управлением государственных услуг, в том числе услуге по организации приема граждан, обеспечении полного и своевременного рассмотрения обращений граждан, принятия по ним решений и направлении ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок. В 2025 году в г. Москве насчитывалось около 139 офисов многофункциональных центров.

В целях укрепления сотрудничества в рамках Соглашения, а также широкого оповещения москвичей и гостей столицы о выездных консультационных мероприятиях Управлением Роспотребнадзора по г. Москве в ходе подготовки мероприятий, приуроченных к Всемирному Дню прав потребителей, было направлено письмо Руководителю государственного бюджетного учреждения города Москвы «Многофункциональные центры предоставления государственных услуг города Москвы» О.В. Фефеловой с просьбой предоставить площадки для проведения выездных консультационных мероприятий специалистами Управления в МФЦ города Москвы с соответствующим предварительным анонсированием на сайте МФЦ г. Москвы.

В центрах госуслуг «Мои Документы» можно было ознакомиться с материалами, подготовленными специалистами в помощь потребителям по проблемам, с которыми им

приходится сталкиваться в повседневной жизни при покупке товаров и при получении различных услуг. Вниманию москвичей были предложены различные тематические памятки: «Профилактика гриппа и коронавирусной инфекции», «Покупаем через Интернет», «Кредитная карта» «Дебетовая карта» «ОСАГО и КАСКО» «Банковские продукты. Вклады». Специалисты Управления в рамках консультаций оказывали гражданам практическую помощь в составлении претензий в адрес продавца, исполнителя услуг, разъясняли порядок участия Управления в судебной защите прав потребителей.

Управлением Роспотребнадзора по городу Москве в рамках проведения мероприятий, приуроченных к Всемирному дню прав потребителей, который в этом году прошел под девизом «Справедливый переход к устойчивому образу жизни», в период времени с 20 февраля по 20 марта 2025 года была проведена разносторонняя масштабная работа.

В целях широкого оповещения москвичей и гостей столицы о выездных консультационных мероприятиях Управлением Роспотребнадзора по г. Москве были направлены письма Руководителю государственного бюджетного учреждения города Москвы «Многофункциональные центры предоставления государственных услуг города Москвы» О.В. Феловой (с просьбой предоставить площадки для проведения выездных консультационных мероприятий специалистами Управления в МФЦ города Москвы с соответствующим предварительным анонсированием на сайте МФЦ г. Москвы); заместителю Мэра Москвы в Правительстве Москвы – руководителю Департамента транспорта и развития дорожно-транспортной инфраструктуры города Москвы М.С. Ликсутову (с просьбой оказать информационную поддержку и практическую помощь в размещении информации на экране Московского метрополитена в вагонах метро, московского транспорта, в виде «бегущей» строки) – о проведении безвозмездного консультирования специалистами Управления граждан в МФЦ и ТЦ города Москвы); Руководителю Департамента средств массовой информации города Москвы И.В. Шубину (с просьбой оказать информационную поддержку и содействие в освещении проводимых Управлением выездных консультационных мероприятиях через телеканалы «ТВЦ» и «Москва 24»).

Подготовительная работа с просьбой содействия в проведении проводимых просветительских мероприятий проводилась в порядке межведомственного взаимодействия с другими государственными органами исполнительной власти столицы, а также с общественными организациями.

В результате проделанной работы информация, анонсирующая выездные консультирования Управления Роспотребнадзора по г. Москве была размещена в Телеграм-странице и на сайте и Управления Роспотребнадзора по г. Москве: <https://77.rosпотребнадzor.ru>, на сайте ГБУ МФЦ «Мои документы» (<https://md.mos.ru>), сайтах Префектур и Управ столицы.

По достигнутому соглашению Управлению Роспотребнадзора по г. Москве оказана информационная поддержка в освещении проводимых Управлением мероприятий посредством телеканалов «Москва 24» (<https://www.m24.ru/videos/vlast/13032025/779465>) и «ТВЦ».

При поддержке ГБОУ «Многофункциональные центры предоставления государственных услуг города Москвы» анонсирование консультационных мероприятий специалистов Управления Роспотребнадзора по г. Москве осуществлялось и в многофункциональных центрах. Информирование посетителей МФЦ о проведении консультирования специалистов Управления по конкретному адресу осуществлялось оповещением при входе в центры госуслуг «Мои Документы», а также на официальном

сайте Многофункциональных центров г. Москвы (https://md.mos.ru/presscenter/news/detail/12817372.html?bitrix_include_areas=Y&clear_cache=Y).

В период проведения выездных консультационных мероприятий на сайте Управления Роспотребнадзора по г. Москве опубликовано 3 информационных материала (пресс-релиза) о работе Управления Роспотребнадзора по г. Москве в рамках проведения Всемирного Дня прав потребителей. Текущее информирование о выездных консультированиях осуществлялось на сайте Управления Роспотребнадзора по г. Москве: <https://77.rospotrebnadzor.ru/index.php/napravlenie/zpp/13972-upravlenie-rospotrebnadzora-po-g-moskve-gotovitsya-k-vyezdnyim-konsultatsiyam-grazhdan-19-02-2025>.

В феврале-марте каждого года в преддверии Всемирного дня прав потребителей, интерес к теме защиты прав потребителей возрастает.

В целях привлечения граждан к мероприятию с 20 февраля по 20 марта 2025 года специалистами Управления, при поддержке префектур административных округов столицы, размещалась информация о выездных консультированиях, приуроченных к Всемирному дню прав потребителей.

Мероприятия по информированию населения и повышению уровня правовой грамотности, нашли свое отражение в 3 выступлениях специалистов Управления Роспотребнадзора по г. Москве на московских телевизионных каналах. Так, 15 марта 2025 года на телеканале «Москва 24», вышел сюжет с участием начальника отдела надзора в сфере защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора по г. Москве В.В. Кравченко о проводимых Управлением выездных консультированиях и предстоящих мероприятий специалистов в рамках Всемирного Дня прав потребителей.

Кроме того, специалисты Управления Роспотребнадзора по г. Москве и территориального отдела Управления Роспотребнадзора по г. Москве в ЦАО г. Москвы были задействованы в подготовке телесюжета телеканал «ТВЦ» о том, волнует потребителей, приходящих на выездные консультирования, съемки которого проходили в центре госуслуг района «Пресненский». Также в преддверии 8 Марта в Управлении Роспотребнадзора по г. Москве был снят сюжет для телеканала «ТВЦ» о том, как выбирать цветы к женскому празднику.

Консультационным центром ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Москве» ежегодно задействованным Управлением в проведении мероприятий, приуроченных к Всемирному Дню прав потребителей-2025 подготовлено 4 информационных материала на темы защиты прав потребителей: по теме Всемирного Дня прав потребителей, о выборе качественных продуктов питания, проведении горячей линии, приуроченной к Всемирному дню прав потребителей, а также о приобретении товаров на московских ярмарках, опубликованных на сайте ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в г. Москве».

Благодаря достигнутому соглашению с Департаментом транспорта и развития дорожно-транспортной инфраструктуры столицы с 10 по 15 марта информация о бесплатных выездных консультированиях сотрудников Управления Роспотребнадзора по г. Москве была размещена «бегущей строкой» на экранах Московского метрополитена.

Всего о выездных консультированиях потребителей специалистами Управления Роспотребнадзора по г. Москве было размещено 60 публикаций на сайтах префектур, управ, на сайте МФЦ г. Москвы, на сайте и в Телеграм-канале Управления Роспотребнадзора по г. Москве, в московском метрополитене, на столичных телевизионных каналах.

Во время проведения бесплатных выездных консультирований в ГБУ города Москвы «Многофункциональные центры госуслуг г. Москвы» места проведения консультаций сотрудников Управления Роспотребнадзора по г. Москве были отмечены

специальной табличкой-листовкой. В ходе проведения консультаций специалисты Управления Роспотребнадзора по г. Москве оказали практическую помощь в составлении претензий в адрес продавцов и исполнителей услуг, разъяснили порядок участия Управления в судебной защите прав потребителей.

Всего в 34 центрах госуслуг города Москвы в 2025 году проконсультировано более 2685 человек, которые смогли получить ответы на интересующие их вопросы защиты прав потребителей.

При содействии Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы на 3 площадках территориальных центров социального обслуживания (ГБУ ТЦСО «Мещанский», а также с участниками программы «Московское долголетие» в СВАО г. Москвы (пр. Мира, 119 и ул. Бажова, 5) проведены выездные мероприятия, в ходе которых проконсультировано 149 человек. Специалисты Управления Роспотребнадзора по г. Москве давали гражданам «золотого» возраста разъяснения по всем интересующим ветеранов вопросам в области защиты прав потребителей, рассказывали о том, как наиболее экономно потреблять услуги ЖКХ, о внимательном оформлении (продлении) договоров вклада в банках, как не попадаться «на удочку» мошенников, обзванивающих пожилых людей с целью выманивания денежных средств, а также о том, как действовать в случае приобретения некачественных товаров или услуг.

В порядке межведомственного взаимодействия 13 марта 2025 г. начальник территориального отдела Управления по ТинАО г. Москвы М.Н. Осадчая выступила на заседании Президиума совета ветеранов ТинАО. В докладе были отражены вопросы защиты прав потребителей для группы социально незащищенных граждан. Информация о мероприятии была размещена в Телеграм-канале Управления Роспотребнадзора по г. Москве.

При содействии Департамента образования и науки города Москвы специалистами Управления Роспотребнадзора по г. Москве и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Москве» совместно с районными отделами образования проведены выездные консультационные и образовательные мероприятия (выездные консультирования, классные часы, открытые уроки, лекции) в общеобразовательных учреждениях столицы. Мероприятия проходили в Северном, Северо-восточном, Северо-Западном, Восточном, Юго-Восточном, Юго-Западном, Западном, Центральном, Троицком и Новомосковском территориальных отделах Управления Роспотребнадзора по г. Москве.

Специалисты и ФБУЗ прочли школьникам лекции на темы: «Справедливый переход к устойчивому образу жизни», «Электронная торговля», «Правила безопасного использования банковских карт», «Фишинг. Меры предосторожности для потребителей». В рамках проведенных мероприятий были затронуты следующие вопросы: тематика Всемирного дня прав потребителей в 2025 году; риски и цели использования искусственного интеллекта; безопасная оплата товаров в сети Интернет; типичные ситуации, создаваемые мошенниками в сети Интернет; основные способы и правила самостоятельного определения фишинговых ссылок и сайтов-клонов; законодательное регулирование дистанционной продажи товаров и услуг; порядок возврата товаров надлежащего и ненадлежащего качества, приобретенных дистанционным способом; права потребителей и обязанности продавцов (исполнителей услуг); основные нарушения прав потребителей и способы их защиты.

Всего сотрудниками ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Москве» проведено 6 просветительских мероприятий, приуроченных к Всемирному Дню прав потребителей, для учащихся общеобразовательных учреждений, в которых приняло участие 279 человек.

Сотрудники территориальных отделов Управления Роспотребнадзора по г. Москве проведено 51 выездное мероприятие в общеобразовательных, средних специальных и высших образовательных учреждениях столицы, в том числе в НИУ МЭИ, колледже современных технологий имени Героя Советского Союза М.Ф. Панов, Московском колледже архитектуры и градостроительства.

Всего в столице в период с 20 февраля по 20 марта 2025 года в образовательных учреждениях состоялось 57 мероприятий учебно-просветительского характера с охватом 6738 человек.

В рамках мероприятий, приуроченных к Всемирному дню прав потребителей, специалисты Управления Роспотребнадзора провели консультирования 2053 посетителей 26 торговых центров столицы, в том числе ТЦ «Афимол-Сити»; ТЦ «Райкин Плаза»; ТЦ «ЕВРОПОЛИС». Выездные консультирования, также состоялись на крупных известных площадках столицы, таких как ВДНХ, инновационный центр «Сколково», Международный аэропорт «Внуково». Консультацию по различным аспектам законодательства о защите прав потребителей на этих площадках получили 249 граждан, на выставочных центрах распространено 284 буклета и памяток.

Всего в рамках проведения выездных консультационных мероприятий в МФЦ, ТЦ, на выставочных площадках столицы и ИЦ «Сколково» проконсультировано 4738 потребителей.

Во время выездных мероприятий по консультированию потребителей среди посетителей торговых и многофункциональных центров столицы, образовательных учреждений, центров социальной защиты населения г. Москвы, и на других пунктах консультирования сотрудники Роспотребнадзора по г. Москве предлагали памятки и буклеты по различным вопросам защиты прав потребителей. Всего за время проведения выездных консультаций распространено 5999 памяток и буклетов.

С целью исследования мнения потребителей относительно эффективности реализации различных форм защиты прав потребителей, а также выявления уровня правовой грамотности потребителей, на 13 объектах двух административно-территориальных округах столицы (СВАО, ВАО) в торговых и многофункциональных центрах, образовательных учреждениях были проведены выборочные анкетирования. Мероприятия состоялись в трех торговых (ТЦ «Семеновский», ТЦ «Перовский», ТЦ «Щелковский») и двух многофункциональных (центры госуслуг районов «Новокосино» и «Восточный») семи образовательных учреждениях (Национальном институте бизнеса, Московском гуманитарном университете, Университете спорта «ГЦОЛИФК», ГБОУ Школа № 1310, ГБОУ Школа № 920, ГБОУ Школа № 2127, ГБОУ Школа № 2072) были проведены анкетирования, в которых приняло участие 1197 респондентов в возрасте от 16 до 70 лет.

Исследование мнений участников и основных игроков потребительского рынка в ВАО г. Москвы показало следующие результаты. До начала анкетирования 40 % респондентов не знали, что в этом году Всемирный день защиты прав потребителей проходил под девизом «Справедливый переход к устойчивому образу жизни». Большинство (70 %) отдают предпочтение товарам, которые можно использовать повторно, а также переработать после того, как товар уже невозможно использовать по назначению. 25 % – ежедневно, 31 % не реже 1–2 раза в месяц, 6 % – очень редко. По мнению респондентов, цель принципов разумного потребления направлена на минимизацию отрицательного воздействия человеческой деятельности на планету и на создание более сбалансированного и устойчивого образа жизни.

Исследования мнений потребителей в СВАО г. Москвы показало следующие результаты. На вопрос о способах разумного потребления 15 опрошенных ответили, что обдуманно совершаю покупки, 17 – внимательно читают этикетки на товарах, 7

экономно подходят к расходованию ресурсов ЖКХ, 4 – больше отдают предпочтение растительной пище. На вопрос о сортировке мусора «да» ответили 10 человек, «нет» – 8, «не вижу смысла (нет условий)» – 4. На вопрос об использовании современных технологий 17 респондентов ответили, что имеют электронные книги, 25 – мобильные телефоны, 17 – умные счетчики. На вопрос, знают ли респонденты о Знаке соответствия требованиям безопасности Технических регламентов 14 человек назвали ЕАС, 12 – ГОСТ Р, 1 – РСТ, затруднилось ответить 4 опрошенных. На вопрос о сроке безопасности товара: 6 человек ответило: не менее 5 лет, 9 – не менее 2 лет, 12 опрошенных под этим понимают срок службы или срок годности товара – 12. На вопрос о способе получения информации о товаре: «на этикетке» ответили 10, «выбираю по устным пояснениям продавца» – 4, из ЦРПТ «Честный знак» – 18, «в интернете» – 21. На вопрос: «Что обозначает маркировка класса на бытовых электроприборах» 22 респондента ответили – уровень экономичности электропотребления, 4 – затрудняюсь ответить, 2 – страна-производитель, 2 – уровень безопасности.

С 10 по 21 марта 2025 года Управлением Роспотребнадзора по г. Москве организованы и проведены горячие линии, приуроченные к Всемирному дню прав потребителей 15 марта. Мероприятия организованы Управлением Роспотребнадзора по г. Москве, в них задействованы специалисты территориальных отделов Управления, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Москве» и Единого консультационного центра (ДИТ).

В рамках проведения горячей линии, приуроченной к Всемирному дню прав потребителей, специалисты Управления и Консультационного центра ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Москве» и Единого консультационного центра (ДИТ) предоставлено 6242 консультации. Из общего количества обращений граждан 849 поступило по телефонам горячей линии Единого консультационного центра (ЕКЦ – «ДИТ») Роспотребнадзора, сотрудниками Управления и его территориальных отделов предоставлено 5264 консультации, сотрудниками ФБУЗ было оказано 129 консультаций по телефону горячей линии.

Наибольшее количество вопросов (1483) были связаны с продажей товаров дистанционным способом, дано 1469 разъяснений по общим вопросам применения законодательства о защите прав потребителей, 503 обращения были связаны с оплатой услуг онлайн, в отношении технически сложных товаров (в том числе бытового назначения) у заявителей возникали вопросы в 502 случаях, по финансовым услугам поступило – 498 обращения, по туристическим – 590, по услугам связи – 111, с жалобами на ненадлежащее предоставление услуг ЖКХ обратились 410 раз, по транспортным услугам задавали вопросы 233 потребителя.

За период проведения горячей линии в целях защиты прав потребителей специалистами Управления подготовлено 9 претензий в адрес хозяйствующих субъектов, 33 проекта исковых заявлений в судебные органы, 17 обращений послужили основанием для проведения контрольных (надзорных) мероприятий.

В ходе проведения горячей линии потребителям столицы было оказано 3760 телефонных консультации по 59 темам (заданным вопросам). Из них: реализация товаров на маркетплейсах, навязывание услуг при заключении кредитного договора и (договоров страхования, включение в платежные документы ЖКХ услуги добровольного страхования, оплата товаров переводом (третьему лицу), несоответствие цен на ценниках и в чеке, отсутствие информации о продавце на вывеске интернет-сайте, отсутствие книги жалоб и предложений в магазинах и пунктах выдачи заказов агрегаторов, правомерность оформления договора займа в ломбарде, несоблюдение режима работы, расторжение договора об оказании услуг онлайн-обучения, некачественное изготовление оптики (очков), устранение застройщиком недостатков

при приеме квартиры, нарушение сроков сдачи объекта долевого строительства, сроки ответа на претензию, некачественное оказание услуг при заселении в отель, зона ответственности УК при заливе квартиры, повышение цен оператором сотовой связи, возврат предоплаты за бронирование, поставка некачественного кухонного гарнитура, некачественное оказание образовательных услуг, реализация товаров с истекшим сроком годности, оплата товара наличными денежными средствами, недовес товара, приобретение товаров на сайте «Авито», реализация табачной продукции на расстоянии менее 100 метров от образовательного учреждения, возврат денежных средства за подарочный сертификат, доставка товара, не соответствующего заказанному, возврат товара надлежащего качества – и многие другие.

В период проведения горячей линии по 33 обращениям специалистами Управления Роспотребнадзора по г. Москве и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Москве» подготовлены проекты исковых заявлений, 17 обращений послужили поводам для проведения проверки (сведений, изложенных в обращениях, контрольных надзорных мероприятий). По 9 обращениям потребителей подготовлены претензии.

Всего за период с 20 февраля по 20 марта 2025 года Управлением Роспотребнадзора и сотрудниками ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Москве» проведено:

- 60 публикаций (анонсов) мероприятий, приуроченных к Всемирному Дню прав потребителей на сайтах и в средствах массовой информации;
 - 4738 адресных консультации граждан в 34 центрах госуслуг города Москвы и 26 торговых центрах г. Москвы;
 - 3 беседы (лекции) с участниками программы «Московское долголетие» г. Москвы и ГБУ ТЦСО «Мещанский» Центрами Московское долголетие) беседы с охватом 149 человек;
 - 57 мероприятий выездного просветительского характера проведено сотрудниками Управления Роспотребнадзора по г. Москве совместно с сотрудниками ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Москве» в образовательных учреждениях столицы с общим охватом в 6738 учащихся.
 - 2 мероприятия по анкетированию на 14 объектах 2 территориальных округов г. Москвы (ВАО, СВАО) с охватом 1797 респондентов (7 образовательных учреждений, 3 торговых и 2 многофункциональных центра, ВДНХ);
 - проведены 6242 консультаций в рамках горячей линии;
 - распространено 5999 памяток и буклетов по разным аспектам законодательства о защите прав потребителей, в том числе по теме Всемирного дня прав потребителей;
- Всего проведенными мероприятиями охвачено 15 236 человек.

В Свердловской области создан ГБУ СО «Многофункциональный центр», который имеет 127 офисов, 986 окон приема и выдачи документов, которые предоставляют услуги на территории 93 муниципальных образований Свердловской области.

В 2019 году с ГБУ СО «МФЦ» при участии Департамента информатизации и связи Свердловской области заключено соглашение о взаимодействии по вопросам защиты прав потребителей. В 2020 году заключено дополнительное соглашение с МФЦ о самостоятельном консультировании специалистами МФЦ потребителей.

В 2025 году был утвержден новый план-график работы консультационных пунктов Управления Роспотребнадзора по Свердловской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области» по вопросам защиты прав потребителей. Консультационные пункты принимали потребителей в 12 офисах ГБУ СО «МФЦ».

На базе МФЦ в 2025 году предоставлено 296 консультаций, распространено 1357 памяток и 663 визитки. Потребителям оказана помощь в составлении 10 претензий, 1 иска и 4 проекта обращения в государственные органы.

Специалистами МФЦ в 2025 году проведено 110 консультаций по вопросам защиты прав потребителей (все по вопросам оказания прочих услуг).

По состоянию на 1 января 2026 г. года на территории Красноярского края осуществляет оказания государственных и муниципальных услуг 213 подразделений КГБУ «МФЦ», общее количество окон приема-выдачи документов (далее – окна) – 809 единиц, в том числе:

- 61 структурное подразделение (СП) КГБУ «МФЦ» – 608 окон, 6 пунктов СП – 45 окон;

- 138 территориально обособленных структурных подразделения (ТОСП) – 147 окон;

- 8 центров оказания услуг (ЦОУ) – 9 окон.

Исчерпывающая информация о структуре представлена на официальном сайте КГБУ «МФЦ» (24mfc.ru).

Между Управлением и КГБУ «МФЦ» заключено Соглашение № 925/гу/111 от 1 февраля 2024 г. (далее – Соглашение), предметом которого является реализация Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

В рамках Соглашения КГБУ «МФЦ» обеспечивает в секторах пользовательского сопровождения своих подразделений возможность:

- подачи гражданами обращений (жалоб) в адрес Управления в электронном виде (в случае невозможности направления обращений (жалоб) в электронном виде посредством ресурса Роспотребнадзора обеспечивает направление принятых на бумажном носителе обращений (жалоб) в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»);

- бесплатного доступа к информационному ресурсу Роспотребнадзора;

- бесплатного доступа для лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность, к сервису подачи заявлений для проведения профилактических мероприятий Управления.

Кроме того, КГБУ «МФЦ» размещает информацию Управления на информационных стендах в помещениях своих подразделений и на сайте, а также осуществляет информирование граждан о возможности получения в подразделениях КГБУ «МФЦ» вышеперечисленных услуг.

В 2025 году в КГБУ «МФЦ» принято 3 обращения граждан о нарушении прав потребителей, которые в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» переданы в адрес Управления.

Со своей стороны, Управление в течение 9 месяцев 2025 года осуществляло проведение очных выездных консультаций граждан по вопросам защиты прав потребителей в подразделениях КГБУ «МФЦ». Всего с января по сентябрь 2025 года специалистами Управления проведено 72 очных консультирования в рамках выездных личных приемов граждан на базе отделений МФЦ по всему краю.

Начиная с 4 квартала 2025 года по инициативе Управления была организована трансформация выездного личного приема граждан в формат видео-консультирования на базе 36 подразделений КГБУ «МФЦ», что, безусловно, гораздо более результативно с точки зрения достижения положительного социального эффекта для общества в отдаленных и труднодоступных населенных пунктах края.

В 4 квартале 2025 года в онлайн режиме проведено 37 консультирований в соответствии утверждаемым графиком (актуальный график на 1 квартал 2026 года размещен в сети Интернет по адресу: https://24mfc.ru/press-center/news.php?ELEMENT_ID=445250).

Всего на территории Краснодарского края действует 57 офисов многофункциональных центров (далее-МФЦ) и 286 их территориальных отделов. На постоянной основе консультирование проводится каждую среду второй недели месяца в 25 офисах МФЦ, в том числе: город Краснодар (3), город Анапа (1), город Темрюк (1), город Армавир (1), город Белореченск (1), город Апшеронск (1), город Ейск (1), город Славянск-на-Кубани (2), Кушевский район (2), город Лабинск (1), город Геленджик (1), город Новороссийск (1), Северский район (1), город Сочи (2); Тимашевск (1), Каневской район (1), город Приморско-Ахтарск (1), г. Гулькевичи (1), г. Туапсе (1), город Усть-Лабинск (1).

Соглашение № 1-П о взаимодействии между ГАУ КК «МФЦ КК» и **Управлением Роспотребнадзора по Краснодарскому краю** по организации работы МФЦ по типу общественной приемной (проведение правового консультирования граждан в очной и дистанционной форме на площадке МФЦ) заключено 29 ноября 2019 года.

В целях выполнения поручения по итогам заседания президиума Государственного совета Российской Федерации по вопросу развития национальной системы защиты прав потребителей, состоявшегося 18 апреля 2017 г., один из вопросов которого касался организации в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, консультирования по вопросам защиты прав потребителей, в том числе вопросов, касающихся прав потребителей на финансовых рынках и банкротства физических лиц, на территории Краснодарского края специалистами Управления Роспотребнадзора по Краснодарскому краю, Консультационного центра/пунктов ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Краснодарском крае» на территории МФЦ осуществляется консультирование по вопросам защиты прав потребителей.

Всего в 2025 году в офисах МФЦ проконсультирован 381 потребитель по вопросам качества товаров и услуг.

В процессе консультирования подготовлено и выдано потребителям 7 проектов претензионных писем к продавцам и исполнителям услуг.

Кроме того, издано и распространено 2827 единиц буклетов, листовок, памяток по наиболее актуальным темам, в том числе:

– «ЖКХ. Техническое обслуживание ВДГО/ВДКО: особенности и порядок оказания»;

– «Страхование кредита: зачем нужно и можно ли отказаться»;

– «Важные пункты кредитного договора»;

– «Выбираем товары легкой промышленности»;

– «ЖКХ. Вносы на оплату капитального ремонта: актуальные вопросы»;

– «ЖКХ. Важное: об оплате за жилое помещение»;

– «ЖКХ. Жилищные услуги в МКД: состав, порядок и особенности оплаты»;

– «Обязательная маркировка БАД в системе «Честный знак»;

– «Что будет если не платить кредит»;

– «Платный ремонт автомобиля!»;

– «Честный знак!» Какие товары будут маркироваться в 2025 г.?»;

– «Качество и безопасность детских товаров»;

– «Договор об оказании туристских услуг!»;

– «Особенности перевозки авиапассажиров с детьми»;

– «Распространенные схемы мошенничества»;

- «Что может испортить кредитную историю»;
- «Выбрать одежду для детей школьного возраста!»;
- «Признаки мошеннических действий при снятии денег с карты»;
- «Платные парковки. Что надо знать потребителю»;
- «Квитанция об оплате услуг ЖКХ»;
- «Уловки под видом «списания долгов»;
- «ЖКХ. Вывоз мусора: главное»;
- «Платные ветеринарные услуги!»;
- «Особенности покупки транспортного средства: важные детали!»;
- «ЖКХ. Право на спокойствие. Что делать, если шумят соседи?»;
- «Действия при переводе средств мошенникам»;
- «Отказ от товара, купленного дистанционным способом!»;
- «Услуги телематической связи! Что должен знать потребитель!»

4.3. Деятельность крупнейших общественных объединений потребителей и роль гражданского общества в обеспечении защиты прав потребителей

Особую роль в национальной системе защиты прав потребителей призваны играть общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы), являющиеся ее важнейшим составным и одновременно связующим элементом. Полномочия, которыми обладают в настоящее время общественные потребительские объединения – это та форма реализации права граждан на участие в управлении делами государства, которая позволяет им за счет широкого спектра своих законодательно закрепленных возможностей не только влиять на формирование государственной политики в этой сфере общественных отношений, но и выступать независимым экспертом в ее оценке.

Так, осуществляя свою деятельность в соответствии со статьей 45 Закона «О защите прав потребителей» в целях реализации уставных целей, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы), среди прочего, вправе:

- участвовать в разработке обязательных требований к товарам (работам, услугам), а также проектов законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей;
- проводить независимую экспертизу качества, безопасности товаров (работ, услуг), а также соответствия потребительских свойств товаров (работ, услуг) заявленной продавцами (изготовителями, исполнителями) информации о них;
- осуществлять общественный контроль за соблюдением прав потребителей и направлять в орган государственного надзора и органы местного самоуправления информацию о фактах нарушений прав потребителей для проведения проверки этих фактов и принятия в случае их подтверждения мер по пресечению нарушений прав потребителей в пределах полномочий указанных органов, участвовать в проведении экспертиз по фактам нарушений прав потребителей в связи с обращениями потребителей;
- распространять информацию о правах потребителей и о необходимых действиях по защите этих прав, о результатах сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг), а также иную информацию, которая будет способствовать реализации прав и законных интересов потребителей. Публикуемые общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами) результаты сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг) не являются рекламой;
- вносить в федеральные органы исполнительной власти, организации предложения о принятии мер по повышению качества товаров (работ, услуг), по приостановлению производства и реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг), по отзыву с внутреннего рынка товаров (работ, услуг), не соответствующих

предъявляемым к ним и установленным законодательством Российской Федерации о техническом регулировании обязательным требованиям;

– вносить в органы прокуратуры и федеральные органы исполнительной власти материалы о привлечении к ответственности лиц, осуществляющих производство и реализацию товаров (выполнение работ, оказание услуг), не соответствующих предъявляемым к ним обязательным требованиям, а также нарушающих права потребителей, установленные законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

– обращаться в органы прокуратуры с просьбами принести протесты о признании недействительными актов федеральных органов исполнительной власти, актов исполнительных органов субъектов Российской Федерации и актов органов местного самоуправления, противоречащих законам и иным регулирующим отношения в области защиты прав потребителей нормативным правовым актам Российской Федерации;

– обращаться в суды с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей);

– участвовать совместно с органом государственного надзора в формировании открытых и общедоступных государственных информационных ресурсов в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг).

Национальная политика защиты прав потребителей включает в себя государственную, политическую и общественную деятельность, которая направлена на повышение общего уровня потребительской безопасности, качества жизни, а также защиту прав и интересов потребителей. Концепция правового государства и гражданского общества предполагает, что общественные объединения являются важной составной частью государства и выступают связующим элементом между государством и личностью.

По информации, представленной Министерством юстиции Российской Федерации, в реестрах зарегистрированных некоммерческих организаций Минюста России и его территориальных органов по состоянию на 1 января 2025 г. содержатся сведения о 1150 общественных объединениях, осуществляющих деятельность по защите прав и законных интересов потребителей, тогда как в 2024 г. было 1095 такие организации.

По количеству зарегистрированных общественных объединений лидирующие позиции занимают Центральный (342 организации) и Приволжский (262 организации) федеральные округа, в Сибирском федеральном округе находится 126 организаций, в Северо-Западном федеральном округе – 134 организаций, в Южном федеральном округе – 125 организаций, в Уральском федеральном округе – 78 организаций, в Дальневосточном федеральном округе – 40 организаций и Северо-Кавказском федеральном округе – 43 организации.

В 2025 году количество общественных организаций в Российской Федерации выросло на 8 % по сравнению с 2024 годом (1095).

Основной формой сотрудничества территориальных органов Роспотребнадзора с общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами) являются соглашения о сотрудничестве, которые направлены на организацию совместной деятельности по информированию, консультированию потребителей, а также участие в судебной защите их прав.

Приводим анализ деятельности общественных объединений потребителей на примере Общероссийской общественной организации потребителей «Союз защиты прав потребителей финансовых услуг» и общественной организации по защите прав потребителей «Общественная потребительская инициатива» в 2025 году.



Общественная организация по защите прав потребителей «Общественная потребительская инициатива» (ОПИ) является одним из ведущих объединений, ориентированных на защиту прав потребителей – пользователей высокотехнологичной продукции и услуг. Организация видит свои задачи в защите прав и интересов граждан, противодействии недобросовестным участникам потребительского рынка, совершенствовании действующего законодательства.

Ведется работа в рамках экспертных советов и рабочих групп при органах государственной власти, в том числе с целью выработки предложений по совершенствованию законодательства в области защиты прав потребителей.

Регулярно проводятся исследования, направленные на выявление и пресечение недобросовестных практик на потребительском рынке, в том числе во взаимодействии с уполномоченными государственными органами. Развиваются цифровые инструменты для защиты интересов потребителей. К правозащитной деятельности ОПИ привлекаются активисты во всех регионах России. Все инициативы ОПИ широко освещаются в СМИ.

Общественная организация «Общественная потребительская инициатива» на регулярной основе в рамках предоставленных законодательством полномочий реализует мероприятия в сфере защиты прав потребителей и противодействия незаконному обороту промышленной продукции.

Одним из основных инструментов, используемых при осуществлении мероприятий, является информационная система «Луч», разработанная общественной организацией «Общественная потребительская инициатива» (ОПИ) во взаимодействии с Общественным советом при Роспотребнадзоре. Система позволяет агрегировать данные из государственных информационных систем¹⁶⁶ о соблюдении хозяйствующими субъектами обязательных требований, и на основании этих данных производить ретроспективный и оперативный анализ динамики нарушений, выявление отраслей и хозяйствующих субъектов повышенного риска, а также оценку эффективности регулирования и правоприменения.

При реализации мероприятий активно применяются возможности общественных мониторинговых закупок как в классической рознице, так и на крупнейших электронных площадках (маркетплейсах, площадках объявлений, социальных сетях и т. п.).

Проводимые ОПИ мероприятия находят позитивный отклик не только у потребителей и профильных ведомств, но и у добросовестного бизнеса, так как реализуемые меры способствуют обелению рынка и сокращению числа компаний, получающих конкурентные преимущества за счет нарушения обязательных требований.

В 2025 году общественной организацией «Общественная потребительская инициатива» было проведено исследование, посвященное комплексному анализу нелегального импорта товаров в Россию через «карго-схемы» и представляющее собой системный взгляд на одну из крупнейших угроз экономической безопасности страны.

В результате проведенных мероприятий было установлено, что так называемая «карго-доставка» является не упрощенным способом импорта, а многоэтапной схемой систематического уклонения от уплаты таможенных и налоговых платежей. По консервативным оценкам, общий годовой объем нелегального импорта по «карго-схемам» составляет \$10–15 млрд, что наносит федеральному бюджету прямой ущерб более 400 млрд руб. ежегодно.

Экосистема теневого рынка включает развитую сеть посредников, зарубежные консолидационные склады, оптовые рынки в России, офлайн розницу и крупнейшие

¹⁶⁶ ФГИС «ЕРКНМ», ГИС МТ, ЕГРЮЛ, ЕГРИП и др.

цифровые платформы, которые фактически становятся финальным звеном в легализации контрабандной продукции. Подчеркивается роль Республики Казахстан и Кыргызской Республики – членов ЕАЭС, через территорию и юрисдикцию которых идет основной поток нелегальной продукции в Российскую Федерацию.

Нарушения представлены широким спектром составов, нашедших отражение в правоприменительной практике: от правонарушений в сфере таможенного декларирования, технического регулирования и прослеживаемости товаров до преступлений, связанных с уклонением от уплаты таможенных платежей, налогов и сборов, а также оборотом нелегальной продукции.

«Карго-схемы» создают угрозы не только экономике, но и безопасности потребителей, поскольку на рынок попадает продукция без подтверждения соответствия техническим регламентам, что может приводить к причинению вреда здоровью и другим опасным последствиям. Отдельный акцент делается на росте конкурентного давления на законопослушный бизнес (легальных производителей и импортеров) со стороны недобросовестных участников внешнеэкономической деятельности и их фактических пособников в лице финальных звеньев товаропроводящей цепи – розничных рынков и маркетплейсов.

По результатам мероприятий была предложена комплексная дорожная карта, включающая организационные, правовые и технические меры, в числе которых законодательное закрепление принципа должной осмотрительности для всех участников потребительского рынка, унификация правоприменительной практики таможенных органов стран – членов ЕАЭС, внедрение для надзорных ведомств новых КРІ, ориентированных на сокращение объемов теневого импорта, упрощение порядка проведения контрольных мероприятий, вовлечение грузоперевозчиков и экспедиторов в систему контроля, приоритетное расширение системы маркировки и прослеживаемости, а также формирование единого сервиса для верификации легальности товаров и др.

Ряд предложений ОПИ были включены в утвержденный Правительством Российской Федерации план мероприятий по «обелению» отдельных секторов экономики.

Учитывая сохраняющуюся проблему незаконного оборота табачной и никотинсодержащей продукции, общественной организацией «Общественная потребительская инициатива» в 2025 году было проведено исследование деятельности розничных торговцев табачными изделиями и никотинсодержащей продукцией на предмет соблюдения обязательных требований.

В результате исследования выявлен ежегодный рост числа нарушений и признаков нарушений обязательных требований, который в 2023 году составил 465 % и продолжился в 2024–2025 годах.

Причем из всех объявленных за 2022–2025 год предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований (12 617), индивидуальными предпринимателями получено 12 189 предостережений, или 96,6 %, и доля ИП продолжает ежегодно расти.

В числе основных выявляемых нарушений в данной области – оборот табачной и никотинсодержащей продукции без обязательной маркировки средствами идентификации, реализация табачной продукции по цене выше максимальной розничной цены (МРЦ) или ниже единой минимальной цены (ЕМЦ), что прямо указывает на незаконный оборот.

Не менее важно отметить нелегальные практики в области применения контрольно-кассовой техники (ККТ): неприменение касс при расчетах с потребителями, сокрытие выручки и т. п. Число соответствующих нарушений и признаков нарушений в сфере розничной продажи табачных изделий и никотинсодержащей продукцией также продолжает ежегодно увеличиваться сопоставимыми темпами: рост в 2023 году составил 492 % с сохранением высокой динамики в 2024–2025 годах, причем основная доля

нарушений также приходится ИП: за 4-летний период индивидуальными предпринимателями получено 1418 предостережений или 99,6 %.

Следует особо отметить, что неприменение ККТ не только приводит к сокрытию выручки от государства, но и создает условия для оборота нелегальной (прежде всего, немаркированной) продукции, чем причиняется еще больший ущерб потребителям и бюджету.

Результаты исследования прямо указывают на определяющую роль индивидуальных предпринимателей в формировании и укоренении нелегальных практик в розничной торговле табачными изделиями и никотинсодержащей продукцией, прежде всего нарушений в области охраны от воздействия табака и никотина, маркировки продукции средствами идентификации и применения контрольно-кассовой техники.

Ситуация осложняется большим количеством занятых в этой сфере предпринимателей и используемых ими розничных точек продажи табачной и никотинсодержащей продукции, число которых превышает 410 тысяч, и одновременно ограниченностью ресурсов контрольных (надзорных) органов, что требует усиления рыночного контроля за оборотом табачной и никотинсодержащей продукции со стороны всех хозяйствующих субъектов, так или иначе вовлеченных в ее оборот.

По результатам мероприятий общественного контроля сформулированы следующие предложения:

1. Введение обязанности для всех предпринимателей, указавших при государственной регистрации основной или дополнительный вид деятельности, связанный с розничной продажей табачной и никотинсодержащей продукции, в месячный срок пройти регистрацию в ГИС МТ, а также зарегистрировать ККТ. В случае неисполнения данной обязанности – принудительная ликвидация (прекращение регистрации).

2. Введение запрета банкам заключать договоры с предпринимателями, если они указали при регистрации (создании) любой вид деятельности, связанный с розничной продажей табачной и никотинсодержащей продукции, но не прошли регистрацию в ГИС МТ.

3. Блокировка банками счетов предпринимателей, если они указали при регистрации (создании) любой вид деятельности, связанный с розничной продажей табачной и никотинсодержащей продукции, но не прошли регистрацию в ГИС МТ.

4. Введение запрета для собственников (арендодателей) коммерческой недвижимости заключать договоры с арендаторами (предпринимателями), если они указали при регистрации (создании) любой вид деятельности, связанный с розничной продажей табачной и никотинсодержащей продукции, но не прошли регистрацию в ГИС МТ, а также продлевать договоры аренды с данными предпринимателями в случае отсутствия у них зарегистрированной ККТ.

5. Возложение на всех участников рынка транспортно-логистических услуг (перевозчиков, экспедиторов, агрегаторов грузоперевозок, операторов складов) обязанности перед оказанием услуг проверять контрагентов – производителей, поставщиков, розничных продавцов и иных владельцев табачной и никотинсодержащей продукции – на предмет их регистрации в ГИС МТ, введение запрета оказывать услуги при отсутствии указанной регистрации.

6. Установление обязанности для владельцев картографических сервисов (онлайн-карт) не размещать на картах сведения о магазинах по продаже табачной и никотинсодержащей продукции, если предприниматель не указал при государственной регистрации соответствующий вид деятельности, не прошел регистрацию в ГИС МТ, а также не зарегистрировал ККТ, а также обеспечить удаление с онлайн-карт всех точек продажи табачной и никотинсодержащей продукции, не соответствующих указанным критериям.

7. Упрощение порядка проведения профилактических и контрольных мероприятий в отношении предпринимателей, допускающих нарушения. В случаях, когда такие нарушения выявляются в автоматическом режиме средствами ГИС МТ, объявление предостережения и привлечение к ответственности (наложение административного штрафа) должно также происходить в автоматическом режиме.

В свете предпринимаемых государством усилий по обелению потребительского рынка, общественная организация «Общественная потребительская инициатива» провела в 2025 году мероприятия общественного контроля в сфере розничной торговли одеждой, обувью и прочими изделиями легкой промышленности, которые позволили выявить тревожные масштабы распространенности недобросовестных практик среди субъектов малого бизнеса.

Так, на протяжении 2022–2025 гг. на долю индивидуальных предпринимателей в указанной сфере ежегодно приходилось не менее 78 % от общего числа фактов и признаков нарушений обязательных требований. В частности, у индивидуальных предпринимателей фиксируется 95 % от всех нарушений и признаков нарушений, связанных с сокрытием выручки (ненадлежащее применение контрольно-кассовой техники). Порядка 86 % всех объявленных розничным продавцам одежды и обуви предостережений по фактам и признакам нарушения требований маркировки товаров средствами идентификации также приходится именно на ИП.

Данные факты свидетельствуют о чрезвычайно высоком вкладе малого бизнеса в формирование оборота нелегальной продукции и требует усиления контроля (надзора) за деятельностью субъектов малого предпринимательства в сфере розничной торговли одеждой, обувью и прочими изделиями легкой промышленности, в том числе снятию ныне действующих ограничений на внеплановые проверки.

Кроме того, целесообразна реализация мероприятий, аналогичных рекомендованным в отношении рынка розничной продажи табачных изделий и никотинсодержащей продукции.

Мероприятия в сфере оборота нелегальной продукции на маркетплейсах, в том числе на иностранных цифровых посреднических платформах, реализованные в 2025 году, указывают на существенное увеличение числа нарушений и признаков нарушений законодательства в области защиты прав потребителей, допускаемых крупнейшими маркетплейсами.

Недостаточный контроль со стороны ведущих онлайн-площадок позволяет недобросовестным продавцам массово выставлять на продажу товар, ввезенный по «серым» схемам и не имеющий легального происхождения, в результате чего к потребителям попадает продукция, не прошедшая процедуру подтверждения соответствия обязательным требованиям, без информации на русском языке об изготовителе, импортере, уполномоченной организации, о правилах и условиях эффективного и безопасного использования и т. п.

Так, за последние три года доля импортной недорогой продукции на маркетплейсах в категории детской одежды и обуви достигла 90 %, вытеснив продукцию российских производителей. Особенную тревогу вызывает нелегальный ввоз детской одежды и обуви и попытки ее последующей легализации и продажи на маркетплейсах. Такой незаконный оборот наносит вред потребителям, бюджету и добросовестным отечественным производителям.

Ситуация усложняется с ростом объемов продаж на маркетплейсах в режиме трансграничной торговли напрямую физическим лицам. По экспертным оценкам, около 25 % продукции реализуется на маркетплейсах по схеме трансграничной торговли без проверок на безопасность, сертификатов и маркировки. С учетом прогнозируемого оборота только двух крупнейших маркетплейсов в 2025 году в объеме около 9 трлн руб., и того факта, что одежда и обувь занимают более половины всех продаж, объемы ввоза

товара «напрямую» для физических лиц без подтверждения соответствия могут достигать 1,0 трлн руб.

Отмечено, что не менее значимая роль в обороте нелегальной продукции принадлежит интернет-сервисам для размещения объявлений о продаже товаров (так называемым классифайдам).

В отличие от маркетплейсов, которые последовательно вовлекаются в правовое поле и уже попадают под действие законодательства о защите прав потребителей, являются участниками оборота товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, а в ближайшем будущем будут нести еще больше обязанностей по контролю за допускаемыми на свои ресурсы поставщиками и продукцией (с вступлением в силу Федерального закона от 31 июля 2025 г. № 289-ФЗ «Об отдельных вопросах регулирования платформенной экономики в Российской Федерации»), электронные площадки объявлений действуют в условиях значительного правового вакуума, что приводит к негативным последствиям для потребителей и публичных интересов.

Продавец, ведущий незаконную предпринимательскую деятельность (без государственной регистрации), имеет возможность систематически реализовывать нелегальную продукцию (контрабандную, контрафактную, немаркированную, запрещенную и т. п.), не применять контрольно-кассовую технику, не уплачивать налоги, скрывать информацию о себе и не нести ответственность перед потребителями и надзорными органами. И вся эта цепочка противоправных действий становится возможной и максимально удобной благодаря инфраструктуре, предоставляемой цифровой платформой (включая сервисы по доставке и оплате).

Аналогичная ситуация складывается при реализации товаров через социальные сети и мессенджеры, операторы (владельцы) которых всячески дистанцируются от необходимости любого контроля и также вносят свой вклад в легализацию «серого» импорта и нарушение прав потребителей.

Сложившаяся ситуация требует унификации правового статуса маркетплейсов и площадок объявлений (социальных сетей, мессенджеров) в тех случаях, когда они используются для осуществления предпринимательской (систематической) деятельности по продаже товаров (работ, услуг) потребителям, причем подобная унификация может и должна происходить как в рамках действующего законодательства (путем его расширительного толкования), так и в преддверии вступления в силу Федерального закона от 31 июля 2025 г. № 289-ФЗ «Об отдельных вопросах регулирования платформенной экономики в Российской Федерации» и сопутствующих ему подзаконных нормативных правовых актов.

В этом контексте также вполне уместным представляется ограничение деятельности на территории Российской Федерации цифровых посреднических платформ, маркетплейсов, интернет-сервисов объявлений, социальных сетей и мессенджеров, операторы (владельцы) которых не имеют официальных представительств и не обеспечивают выполнение требований российского законодательства.

С учетом вышеуказанных обстоятельств вопрос был вынесен на рассмотрение Общественного совета при Роспотребнадзоре, которым были единогласно поддержаны:

1. Необходимость дальнейшего вовлечения маркетплейсов в контроль за допускаемыми на свои площадки продавцами и товарами.

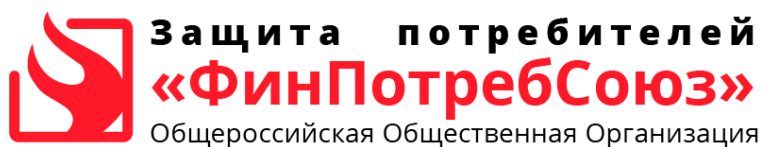
2. Необходимость унификации правового статуса маркетплейсов и площадок объявлений (социальных сетей, мессенджеров) в тех случаях, когда они используются для осуществления предпринимательской (систематической) деятельности по продаже товаров (работ, услуг) потребителям.

3. Необходимость ограничения деятельности на территории Российской Федерации цифровых посреднических платформ, маркетплейсов, интернет-сервисов

объявлений, социальных сетей и мессенджеров, операторы (владельцы) которых не имеют официальных представительств и не обеспечивают выполнение требований российского законодательства.

4. Целесообразность последовательного принятия мер по ограничению трансграничной продажи отдельных видов потребительских товаров, а также необходимость дальнейшего использования всех возможностей государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, для выявления и пресечения реализации некачественной и небезопасной продукции.

5. Необходимость последовательного развития государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, и распространение ее возможностей на новые категории потребительских товаров, а также развитие современных инструментов общественного контроля.



Общероссийская общественная организация потребителей «Союз защиты прав потребителей финансовых услуг» (ОООП «ФинПотребСоюз») была создана в 2010 году. В 2025 году региональные отделения функционировали в 53 субъектах Российской Федерации.

С первых дней своей деятельности ОООП «ФинПотребСоюз» тесно взаимодействует с Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор). Организацией заключено 85 соглашений о сотрудничестве с высшими учебными заведениями. Действуют партнерские соглашения с Банком России, ГК «Агентство по страхованию вкладов», Ассоциацией российских банков, Всероссийским союзом страховщиков и другими организациями финансового рынка.

В 2025 году в «ФинПотребСоюз» поступило 12 000 обращений граждан. По сравнению с 2024 годом наблюдается рост числа обращений на 15–20 %, что связано с повышением финансовой активности населения и расширением известности организации.

Структура обращений распределилась следующим образом: банкротство физических лиц составило 36 % от общего числа обращений, что немного ниже показателя 2024 года. Навязывание страховых услуг при кредитовании и займы в микрофинансовых организациях заняли 25 %, продемонстрировав рост. Иные услуги, включая ценные бумаги и финансовые пирамиды, составили 16 %, также с ростом. Обращения по банковским картам составили 6 %, оставаясь на стабильном уровне. Мисселинг вырос до 7 %, что является значительным увеличением. Платежи и переводы заняли 3 %, кредитные кооперативы – 1 %. Действия коллекторов составили 4 процента, что выше показателя прошлого года.

В досудебном порядке разрешено около 87 % обращений путем бесплатных консультаций, подготовки претензий и взаимодействия с финансовыми организациями. За 2025 год проведено 14 судебных заседаний, из которых выиграно от 10 до 12 дел. Взыскано штрафов в пользу организации и потребителей на сумму от 160,0 до 180,0 тыс. руб. на основании статьи 13 Закона «О защите прав потребителей» и Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации № 17.

В 2025 году «ФинПотребСоюз» продолжил системную работу с контролирующими ведомствами. Общее количество обращений и совместных мероприятий с Банком России, Генеральной прокуратурой и ФАС России составило не

менее 350. С другими категориями органов было проведено более 250 совместных мероприятий и обращений.

По наиболее массовым категориям нарушений получены следующие результаты:

- по навязыванию страховых услуг, которое зафиксировано во всех 53 отделениях, средний размер возвращенной страховой премии составил от 65,0 до 120,0 тыс. руб. Количество выигранных дел на одно отделение – от 4 до 6 в год;

- по незаконным действиям коллекторов, выявленным в 95 процентах отделений, средний штраф по части 1 статьи 14.57 КоАП РФ составил от 200,0 до 450,0 тыс. руб. Исключено из реестра коллекторских организаций 9 агентств;

- по завышению полной стоимости кредита в микрофинансовых организациях, зафиксированному в 90 процентах отделений, средний штраф по части 1 статьи 15.26.1 КоАП РФ составил от 350,0 до 600,0 тыс. руб. Общая сумма штрафов, наложенных на МФО, оценивается в ~ до 6,0 млн руб.;

- по спорам по ОСАГО, выявленным в 80 % отделений, среднее доначисление страхового возмещения составило от 150,0 до 300,0 тыс. руб. Количество выигранных дел на одно отделение – от 2 до 4 в год;

- по отказам банков в возврате страховой премии при досрочном погашении кредитов, зафиксированным в 85 % отделений, количество досудебных претензий на одно отделение составило от 10 до 15 в год, а обращений в прокуратуру и Банк России – от 3 до 5 на отделение.

В 2025 г. «ФинПотребСоюз» активно проводил лекции, семинары и мастер-классы для различных категорий граждан. Для школьников проведены уроки финансовой грамотности и олимпиады, охватившие свыше 90 тыс. человек. Для студентов организованы конкурсы научных работ и конференции с участием более 400 высших учебных заведений. Для пенсионеров проведены лекции в центрах социального обслуживания и семинары по защите от мошенников, которые посетили более 15 тыс. человек в 70 регионах. Для сотрудников многофункциональных центров проведены специализированные семинары, в которых приняли участие более 2 тыс. сотрудников в 50 с лишним регионах.

Платформа «Финатлон» является ключевым образовательным проектом «ФинПотребСоюза».

Юбилейная XX Всероссийская олимпиада «Финатлон для старшеклассников» (2024/2025 учебный год) охватила свыше 90 тыс. школьников, что превышает показатель 2024 года в 85 тысяч. В олимпиаде приняли участие все 53 региона присутствия организации. Победителями стали от 100 до 110 школьников, призерами – от 120 до 130. Победители и призеры получили льготы при поступлении в ведущие экономические и юридические вузы Российской Федерации.

Весной 2025 г. состоялся VI Финатлон форум, на который было подано свыше 400 научных работ от более чем 350 вузов. Количество работ-победителей составило от 55 до 60. Основными темами форума стали инвестиционная грамотность, устойчивое развитие и защита прав потребителей.

Осенью 2025 г. состоялся VII Финатлон форум, на который было подано свыше 600 научных работ от более чем 400 вузов. Количество работ-победителей составило от 70 до 75. Ключевыми темами стали финансовая безопасность, цифровые финансовые услуги и противодействие мисселингу.

За 2025 г. всего подано свыше 1000 научных работ, что превышает показатель 2024 г. в 900 с лишним работ. Всего победителей конкурсов – от 130 до 135. Количество вузов-участников превысило 400, включая высшие учебные заведения из стран ближнего зарубежья.

В 2025 году платформа «Финатлон» запустила несколько новых инициатив. Курсы повышения квалификации для учителей под названием «Финатлон для учителей» позволили подготовить педагогов к преподаванию финансовой грамотности. Онлайн-

курс «Финатлон для пенсионеров» был посвящен защите от финансового мошенничества. Развита международный трек с участием школьников и студентов из стран Содружества Независимых Государств. Запущена цифровая платформа с личными кабинетами участников, онлайн-тестированием и вебинарами.

В 2025 году «ФинПотребСоюз» направил в Банк России не менее 5 обращений по проблеме мисселинга. Организация участвовала в работе экспертных советов Государственной Думы по разработке законопроектов в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг. Через Банк России были внесены предложения по ужесточению регулирования микрофинансовых организаций деятельности, обслуживанию розничных неквалифицированных инвесторов.

По итогам 2025 года при неизменном количестве региональных отделений (53) число обращений граждан выросло на 15–20 процентов. Тремя наиболее частыми проблемами, с которыми обращались граждане, стали банкротство физических лиц (36 процентов обращений), навязывание страховок и кредиты в микрофинансовых организациях (25 процентов), а также мисселинг и финансовые пирамиды (7 процентов с тенденцией к росту). Судебная эффективность организации составила 70–80 процентов выигранных дел, а общая сумма средств, возвращенных гражданам, оценивается от 200 до 250 млн руб. Взаимодействие с государственными органами включило сотни совместных приемов с прокуратурой и десятки проверок по инициативе организации. Образовательные проекты «Финатлон» охватили более 90 тысяч школьников, более 400 вузов и свыше 1000 научных работ. Просветительская работа велась со всеми категориями населения – школьниками, студентами, пенсионерами и сотрудниками многофункциональных центров.

В 2025 году Общероссийский союз общественных объединений «Союз



**СОЮЗ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
основан в 1990 году

потребителей Российской Федерации» (СПРФ), отметивший 35-летие, активно защищал права потребителей, участвуя в нормотворчестве, общественном контроле, правовом просвещении и международном сотрудничестве. Союз боролся с ослаблением законодательных гарантий и последствиями «моратория» на проверки, считая его причиной роста нарушений на рынке.

Представители СПРФ активно участвовали в работе созданных органами власти и бизнес-союзами общественных, консультативных и экспертных советов, комиссий и рабочих групп. Рабочая группа в сфере торговли и защиты прав потребителей при подкомиссии по совершенствованию контрольно-надзорных и разрешительных функций федеральных органов исполнительной власти при Правительственной комиссии по проведению административной реформы, Комитет Госдумы по промышленности и торговле, Роспотребнадзор, Банк России, ФАС России, Минпромторг России, Минтранс России, Служба Финансового уполномоченного, ЕЭК, ТПП РФ, РСПП и др.).

Правозащитная работа в цифрах

Организации – члены СПРФ рассмотрели 21,3 тыс. обращений (в том числе: 29,2 % – по вопросам, возникшим при приобретении непродовольственных товаров, 8,8 % – на нарушение сроков исполнения услуг и работ, 8,4 % – по вопросам качества жилищно-коммунальных услуг, 6,8 % – по вопросам, связанным с интернет-торговлей, 5,4 % – на качество продовольственных товаров). Кроме того, потребителям было дано 27,5 тыс. консультаций, в досудебном порядке была оказана помощь при разрешении 588 претензий из 1394 направленных или 42 %, что явилось рекордно низким показателем (предыдущие годы этот показатель составлял 60–70 %). Проведено 3180 экспертиз по обращениям потребителей в организации-члены СПРФ.

Члены СПРФ оказали всестороннюю правовую помощь при рассмотрении 456 дел по искам, поданным в защиту конкретных потребителей. При этом из 330 рассмотренных дел, в 84 % случаях судебные решения были вынесены в пользу потребителей. В результате потребителям было выплачено 59,1 млн руб. (27,2 млн руб. – в досудебном порядке и 31,9 млн руб. – по решению суда).

Также организациями-членами СПРФ проведено 1263 мероприятия общественного контроля, в ходе которых выявлено 1732 нарушения (39,6 % – связаны с продажей некачественных товаров, в 25,3 % случаях – выявлено непредставление потребителям необходимой информации), по результатам составлено 1202 акта. Нарушения выявлены в ходе 95 % мероприятий – это самый высокий показатель за многие последние годы (ранее этот показатель находился в диапазоне 50–85 %).

Подано 232 иска в защиту неопределенного круга потребителей, из 203 рассмотренных судами дел в 202 случаях требования были удовлетворены.

Участие в нормотворческой деятельности

СПРФ принимал непосредственное участие в обсуждении ключевых законодательных инициатив и представил ряд собственных предложений, направленных на укрепление национальной системы защиты прав потребителей. СПРФ направлял свои предложения к заседанию Президиума Совета законодателей Российской Федерации 3 марта 2025 года, посвященному защите прав потребителей. В продолжение этой работы СПРФ активно взаимодействовал с Роспотребнадзором по актуализации Плана мероприятий по реализации Стратегии государственной политики в области ЗПП до 2030 года. Союз представил пакет из 11 предложений, связанных, в том числе, с введением механизма «оценки воздействия на потребителей» для проектов нормативных правовых актов, поддержкой общественных объединений и модернизацией Государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей.

Представители СПРФ входят в состав рабочей группы по реализации механизма «регуляторной гильотины» в сфере торговли и защиты прав потребителей при подкомиссии Правительственной комиссии по проведению административной реформы, в рамках которой в 2025 году обсуждались проекты законов и подзаконных актов, при обсуждении которых представители СПРФ давали свои предложения, направленные на обеспечение баланса интересов потребителей и бизнеса, учтенные при корректировке рассматриваемых проектов.

Защита прав участников долевого строительства

Проблема сокращения прав дольщиков после принятых в 2024 году изменений в Закон № 214-ФЗ оставалась в фокусе внимания СПРФ и в течение 2025 года. Ключевым из этих изменений Союз считает ограничение прав дольщиков на возмещение ущерба от строительных недостатков жилья 3 % (тремя процентами) от цены договора участия в долевом строительстве (ДДУ), что фактически умаляет право потребителя-дольщика на полное возмещение причиненных ему убытков. Опрошенные Союзом эксперты указывали, что ограничение в 3 % не покрывает средние расходы на устранение недостатков, которые в среднем составляют 8–12 % от цены ДДУ. СПРФ добивался получения экономического обоснования этому от инициаторов поправок в Закон № 214-ФЗ, направив им запросы в июле 2025 года. Несмотря на то, что ответа от инициаторов не последовало, Союз продолжал мониторинг ситуации. К концу года СПРФ собрал 205 судебных решений, где из-за спорной нормы потребители недополучили половину из 101,0 млн руб. реального ущерба.

Противодействие недобросовестным практикам

СПРФ активно борется с активно бытующими в последнее время терминами «потребительский экстремизм» и «потребительский терроризм», считая их необоснованными и направленными на ослабление защиты прав потребителей.

СПРФ направлял обращение в Генеральную прокуратуру и Следственный комитет России, а перед сессией на ПМЮФ-2025 под названием «Потребительский

экстремизм» СПРФ обратился к ее участникам с просьбой отказаться от некорректного названия. Аналогичное письмо было направлено организаторам круглого стола в Уфе, назначенного на 17 апреля 2025 г., название которого в итоге было изменено, а некоторые эксперты отказались от участия в мероприятии.

Решением Ленинского районного суда города Уфы от 14 апреля 2025 по делу № 2-1472/2025 признаны противоправными действия АНО «Свободные медиа» в связи с публикацией информации о том, что защита прав потребителей в судебном порядке носит противоправный характер и является «потребительским экстремизмом». Вышестоящие суды согласились с таким выводом.

В июне Союз организовал публичные обсуждения этой темы в рамках онлайн-конференции «Потребительский экстрим: право имею?!», которая собрала широкий круг участников. В ней приняли участие депутаты Госдумы, представители федеральных и региональных органов власти, ЕЭК, научного сообщества, ведущих бизнес-ассоциаций и юридического сообщества. Участники обсуждения пришли к выводу, что публичное использование ярлыков «потребительский экстремизм», «потребительский терроризм» и их производных уводит от обсуждения реальных проблем обеспечения баланса интересов участников потребительского рынка и рекомендовали отказаться от их использования.

Платформенная экономика и защита потребителей в цифровой среде

СПРФ участвовал в обсуждении и принятии законов, направленных на урегулирование вопросов, связанных с «платформенной экономикой», в том числе, по включению в них положений об обеспечении операторами платформ технической возможности рассмотрения претензий потребителей; ограничением права потребителя на возврат качественных товаров и др. Результатом этой деятельности стало частичное включение предложений СПРФ в итоговую редакцию законов о «платформенной экономике», вступающих в силу с 1 октября 2026 года.

Актуальной оставалась проблема качества и безопасности пищевых продуктов. СПРФ совместно с Межотраслевым экспертным советом по развитию потребительского рынка (МЭС) обращался с предложениями по доработке закона о «платформенной экономике», настаивая на ужесточении ответственности площадок за реализацию контрафакта и отсутствие маркировки товаров.

На фоне сообщений о массовых отравлениях и росте фальсификата, чему, по оценке Союза, способствует «мораторий на проверки», лишаящий Роспотребнадзор рычагов воздействия, СПРФ инициировал обращения в правоохранительные органы. В частности, было направлено заявление в ГУ МВД по Санкт-Петербургу и Ленинградской области о признаках мошенничества со стороны ООО «Медовый дом», чья продукция, по данным Роскачества и участников рынка, систематически фальсифицируется, что влечет убытки в десятки млн руб.

Кроме того, СПРФ выступил с рядом важных инициатив, направленных на защиту прав авиапассажиров в условиях участвовавших массовых задержек рейсов. В июле 2025 года Союз обратился в Правительство Российской Федерации с предложением создать в составе администраций аэропортов специальные службы по урегулированию ситуаций с пассажирами при длительной (более 2 часов) задержке рейсов для фактического обеспечения их напитками, питанием и гостиницей. Одновременно СПРФ обратился в ФАС России по поводу завышения цен на бутилированную воду и услуги общественного питания в «стерильных зонах» аэропортов именно в моменты массовых задержек рейсов.

Международная деятельность и интеграция норм Союзного государства

СПРФ активно содействовал внедрению Единых правил в области защиты прав потребителей Союзного государства. Для широкого разъяснения этого наднационального акта СПРФ совместно с Белорусским обществом защиты потребителей в марте 2025 года провел круглый стол, где обсуждались ключевые

новеллы: от солидарной ответственности учредителей до введения понятия «цифровой продукт». В обсуждении приняли участие руководители и представители ведущих общественных объединений потребителей России и Беларуси, Евразийской экономической комиссии (ЕЭК) и бизнес-сообществ обеих стран.

В 2025 году СПРФ продолжил работу в Консультативном комитете по защите прав потребителей ЕЭК, в том числе над проектом Программы совместных действий государств-членов ЕАЭС в сфере защиты прав потребителей на 2026–2030 годы.

Просвещение, информационная открытость и социальная ответственность

В 2025 году СПРФ значительно усилил свое медиаприсутствие. Союз запустил и активно развивал публичные каналы в мессенджере «Телеграм», социальной сети «ВКонтакте», платформах «Rutube» и «Дзен». Для удобства аудитории создано единое информационное окно СПРФ – www.sprf.online. В канале на платформе «Дзен» запущена постоянная рубрика «Мое право», где простым языком разъясняются права потребителей в типичных конфликтных ситуациях, даются практические советы на основе реальных случаев.

В юбилейный год СПРФ также начал работу по созданию серии уникальных публикаций об истории создания и развития Союза и всего потребительского движения со времен позднего СССР. На платформе «Дзен» были запущены специальные рубрики: «Наши люди» – вдохновляющие истории лидеров, тех, кто делает потребительское движение живым и эффективным, и «Сила первых: от идеи к всероссийскому потребительскому движению» – хроника становления потребительского движения в стране, основанная на воспоминаниях современников.

СПРФ и его членами постоянно велась просветительская работа посредством выступлений на теле- и радиоканалах и публикаций в печатных СМИ и социальных сетях авторских материалов и интервью о правах потребителей и практике их защиты, комментариев новых законодательных норм. По оценкам сервисов мониторинга в прошедшем году СПРФ ежемесячно упоминался в СМИ не менее 800 раз. Отдельные темы, поднятые СПРФ, как например о проблеме «шринкфляции» в ноябре, освещались одновременно сотнями СМИ.

В рамках правового просвещения и общественного диалога СПРФ организовал и провел серию онлайн-конференций на темы: «Застройщики – Дольщики 7:0» (о поправках в Закон № 214-ФЗ), «Чего ждать потребителям и бизнесу от новых Единых правил в области защиты прав потребителей Союзного государства», «Как локализация автомобилей такси повлияет на права и интересы потребителей?», «Роль адвокатского сообщества в деле защиты прав потребителей», «Потребительский экстрим: право имею?!», «Светлая и темная сторона онлайн-обучения (EdTech): аспекты законодательного регулирования».

С декабря 2025 года СПРФ стал «базовой» организацией, ведущей секретариат Технического комитета по стандартизации ТК-111 «Защита прав потребителей на основе контроля продукции на стадиях обращения и при оказании услуг», что является признанием многолетнего экспертного опыта Союза.

22 декабря 2025 года состоялась приуроченная к 35-летию Союза Конференция, в ходе которой делегаты обсудили актуальные проблемы защиты прав потребителей, взаимоотношения с органами власти.

СПРФ отмечает и продолжающееся сокращение численности реально работающих общественных объединений потребителей. Если в прошлые годы Союз насчитывал более 100 таких организаций в числе своих членов, то в 2025 году в СПРФ входило уже 52 таких объединения. К концу 2025 года осталось 48 организаций – членов СПРФ, объединяющих более 400 индивидуальных членов.

В 2025 году СПРФ, выходя за рамки своей основной правозащитной деятельности, последовательно поддерживал инициативы, направленные на укрепление фундаментальных основ гражданского общества, такие как детский спорт, семейные

ценности, патриотическое воспитание и сохранение памяти о защитниках Отечества. Эта работа, активное личное участие в которой принимал председатель Союза, стала важным вкладом в формирование осознанного и социально ответственного поведения граждан, что, в свою очередь, является необходимым условием для развития культуры рационального и осознанного потребления и цивилизованных отношений на потребительском рынке.

Примеры деятельности наиболее активных организаций-членов СПРФ

Орловское областное общество потребителей издало «Справочник потребителя», провело 6 семинаров. А также оказало правовую помощь в судебной защите пенсионера (в результате потребителю было выплачено 55,7 тыс. руб.) и студенту (присуждено более 650 тыс. руб.).

Самарская областная общественная организация по защите прав потребителей «ЩИТ» провела День открытых дверей, выпустила 1500 буклетов. Кроме того, это организация, системно подающая иски в защиту неопределенного круга потребителей (несмотря на отказ во взыскании судебных расходов с 2016 г.).

Межрегиональный «Союз пассажиров» (г. Москва) в течение 2025 года рассмотрел 141 обращение (66 – на городской транспорт, 46 – на пригородный и междугородный, 6 – на авиаперевозки). Направлял письма перевозчикам, предлагал «период охлаждения» для невозвратных билетов, систему «лист ожидания» РЖД. Эксперты регулярно выступали в федеральных СМИ.

Общественная организация защиты прав потребителей г. Дзержинска (Нижегородская область) провела городской конкурс по потребительским знаниям среди школьников (более 500 участников) с участием представителей территориального органа Роспотребнадзора. Также в течение года осуществляла консультирование потребителей через печатные СМИ.

Межрегиональная общественная организация потребителей «Клуб защиты покупателей «КлиентПрав» (г. Москва) запустила интеллектуального бота для консультаций потребителей, канал на платформе МАКС, проекты с ИИ.

Итоги 2025 года: задачи и их реализация

В 2025 году СПРФ ставил перед собой следующие задачи: противодействие ослаблению защищенности потребителей, преодоление негативных последствий «моратория на проверки», внедрение оценки воздействия на потребителей (ОВП) для разрабатываемых нормативных правовых актов, восстановление прав дольщиков, борьба с недобросовестными практиками маркетплейсов и «шринкфляцией», искоренение терминов «потребительский экстремизм», развитие потребительского просвещения.

По результатам работы в 2025 году:

– подготовка предложений для включения в актуализированную редакцию Плана мероприятий по реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года;

– 99,5 % исков в защиту неопределенного круга удовлетворены;

– судебное признание незаконности ярлыка «потребительский экстремизм» (дело № 2-1472/2025);

– запуск единого информационного окна sprf.online и новых просветительских рубрик.

Союз потребителей Российской Федерации продолжит свою деятельность, направленную на обеспечение справедливого баланса интересов потребителей и предпринимателей, действуя в рамках конструктивного диалога с властью и бизнесом, неуклонно отстаивая принцип верховенства закона и гарантированные Конституцией России права граждан (более подробная информация о деятельности СПРФ в 2025 году изложена в публичном отчете, который можно найти в медиаканалах Союза или на сайте в сети Интернет по адресу: www.sprf.online).

5. Развитие системы информирования и консультирования потребителей

5.1. Информационно-аналитический отчет по результатам анализа деятельности консультационных центров и пунктов для потребителей при Центрах гигиены и эпидемиологии в субъектах Российской Федерации

В современном обществе защита прав потребителей одна из ключевых задач, требующих внимания как со стороны государства, так и со стороны самих граждан. В целях развития системы защиты прав потребителей, направленной на минимизацию рисков нарушения законных прав и интересов потребителей, необходимо продолжить комплексный подход, включающий информирование и консультирование граждан в доступной и понятной форме, чтобы каждый гражданин мог легко получить необходимую информацию и защитить свои интересы.

В настоящее время в рамках системы информирования и консультирования населения по вопросам защиты прав потребителей (далее – Система) в субъектах Российской Федерации и на железнодорожном транспорте организованы 84 консультационных центра, в структуре которых действует 405 консультационных пунктов для потребителей (в 2024 году – 417). В работе консультационных центров и пунктов занято 656 сотрудников (в 2024 году – 657).

Консультационными центрами и пунктами в течение 2025 года продолжалась работа по консультированию населения по вопросам защиты прав потребителей, всего проведено 383 848 мероприятий, направленных на консультирование и информирование потребителей (2024 год – 397 760), в том числе:

- оказано 304 013 консультаций по вопросам продажи товаров, выполнения работ и оказания услуг в различных секторах потребительского рынка (2024 год – 318 356);
- проведено 24 770 консультаций, в ходе которых подготовлены проекты документов (2024 год – 24 660);
- подготовлено 28 996 публикаций и выступлений, в том числе в интернет-изданиях, по вопросам защиты прав потребителей (2024 год – 27 312);
- проведено 3815 горячих линий (2024 год – 4046);
- организовано 9455 (2024 год – 10 209) мероприятий при осуществлении образовательной деятельности, направленных на просвещение потребителей в области защиты их прав, в том числе: 1768 (2024 год – 1923) круглых столов, конференций, общественных акций, 7949 (2024 год – 8186) семинаров и других форм обучения;
- разработано 7303 методических материалов, предназначенных для распространения среди потребителей (2024 год – 7872);
- проведено 5496 экспертиз товаров, работ и услуг в целях защиты прав потребителей и сравнительных оценок продукции (2024 год – 5305).

Показатель количества проведенных консультаций за 2025 год (304 013) уменьшился на 4,5 % по сравнению с аналогичными данными за 2024 год (318 356).

Наиболее актуальными для потребителей являются следующие сегменты потребительского рынка: технически сложные товары (в т. ч. бытового назначения), продажа товаров дистанционным способом, жилищно-коммунальные услуги, бытовые услуги, услуги мобильных телефонов рис. 5.1.1.

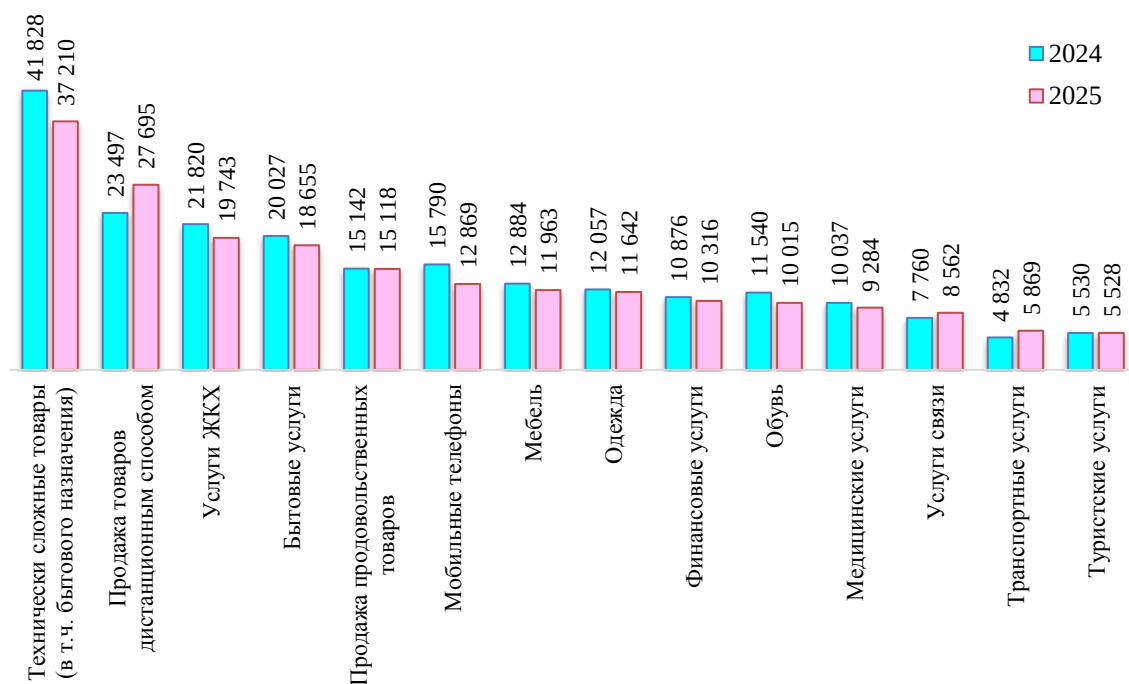


Рис. 5.1.1. Количество проведенных территориальными органами консультаций по актуальным сегментам потребительского рынка

Технически сложные товары (в т. ч. бытового назначения)

В отчетном периоде продолжалась работа по консультированию населения по вопросам защиты прав потребителей в сфере продажи технически сложных товаров (в т. ч. бытового назначения), всего проведено 42 913 мероприятий (в 2024 году – 48 011).

На рис. 5.1.2–5.1.4 представлена информация по проведенным мероприятиям по поддержке населения в сфере продажи технически сложных товаров (в т. ч. бытового назначения), проведенные за отчетный период консультационными центрами и пунктами в субъектах Российской Федерации, организованными на базе центров гигиены и эпидемиологии.

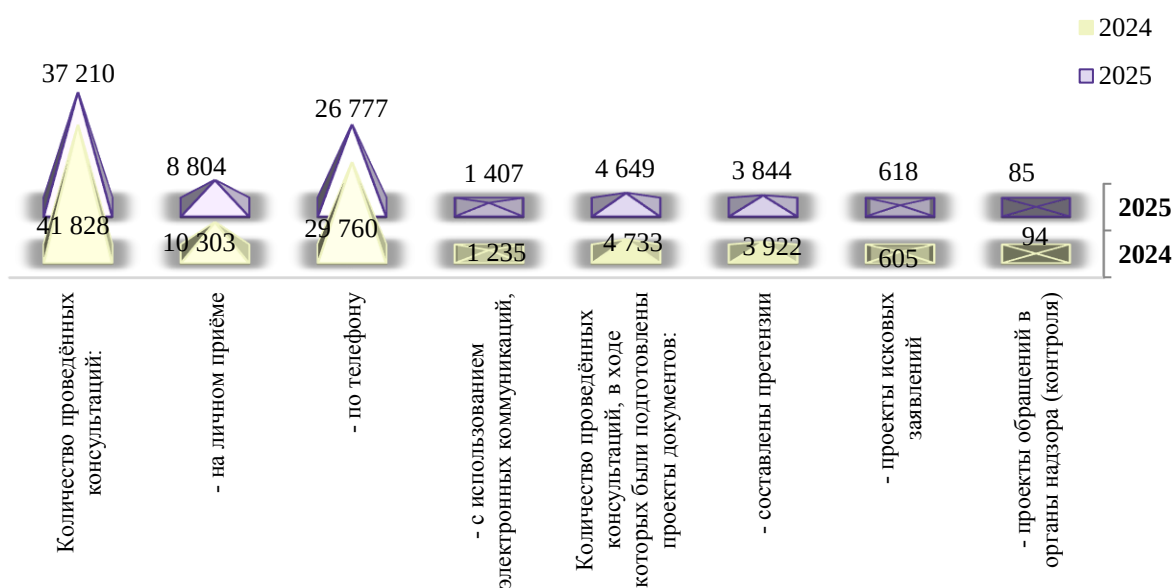


Рис. 5.1.2. Структура мероприятий по консультированию, реализованных территориальными органами в сфере продажи технически сложных товаров (в т. ч. бытового назначения)

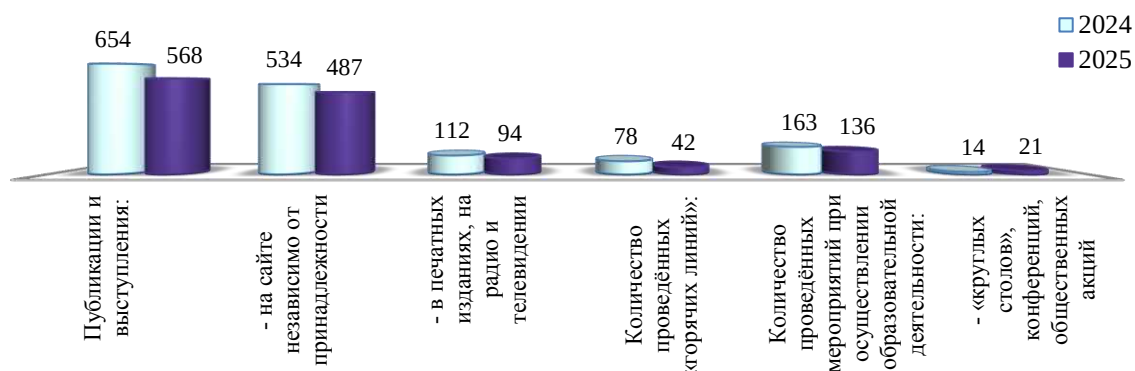


Рис. 5.1.3. Структура мероприятий по информированию, реализованных территориальными органами в сфере продажи технически сложных товаров (в т. ч. бытового назначения)

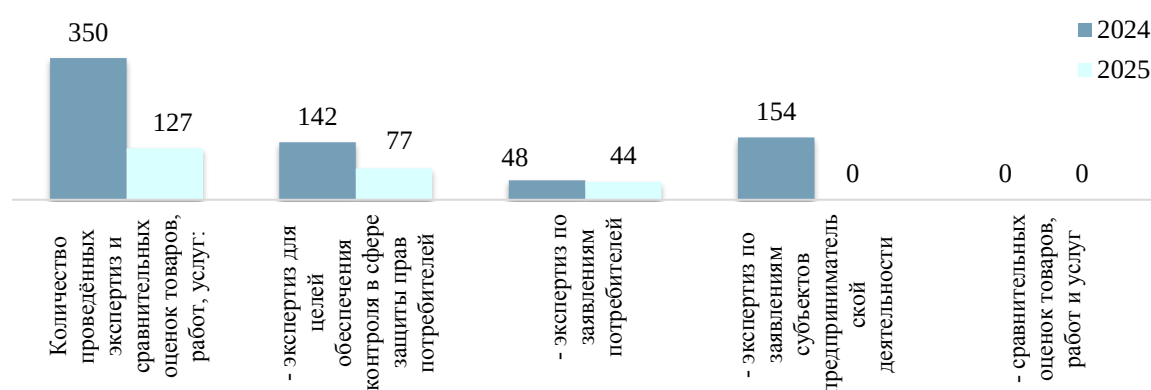


Рис. 5.1.4. Структура экспертиз, реализованных территориальными органами в сфере продажи технически сложных товаров (в т. ч. бытового назначения)

За отчетный период проведено 127 экспертиз и сравнительных оценок в сфере продажи технически сложных товаров (в т. ч. бытового назначения), в 2024 году аналогичный показатель составил 350.

Наиболее высокие показатели консультирования граждан в сфере продажи технически сложных товаров (в т. ч. бытового назначения) за 2025 год на примере деятельности консультационных центров и пунктов для потребителей, функционирующих на базе центров гигиены и эпидемиологии, представлены на рис. 5.1.5.

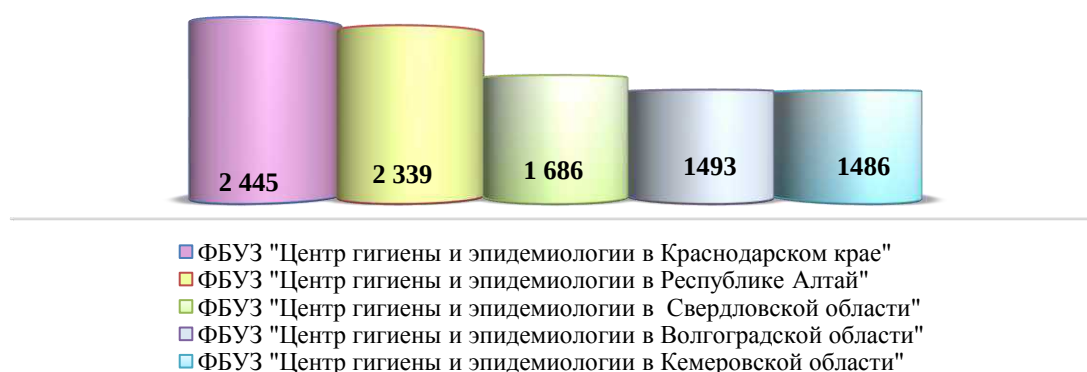


Рис. 5.1.5. Наиболее высокие показатели консультирования граждан территориальными органами в сфере продажи технически сложных товаров (в т. ч. бытового назначения)

Продажа товаров дистанционным способом

В 2025 году проведено 32 296 (в 2024 году – 27 365) мероприятий по консультированию и информированию потребителей по вопросам продажи товаров

дистанционным способом. Консультационными центрами и пунктами для потребителей проведено 27 695 консультаций (в 2024 году – 23 497).

На рис. 5.1.6–5.1.8 представлены мероприятия по информационно-консультативной поддержке населения по вопросам продажи товаров дистанционным способом.

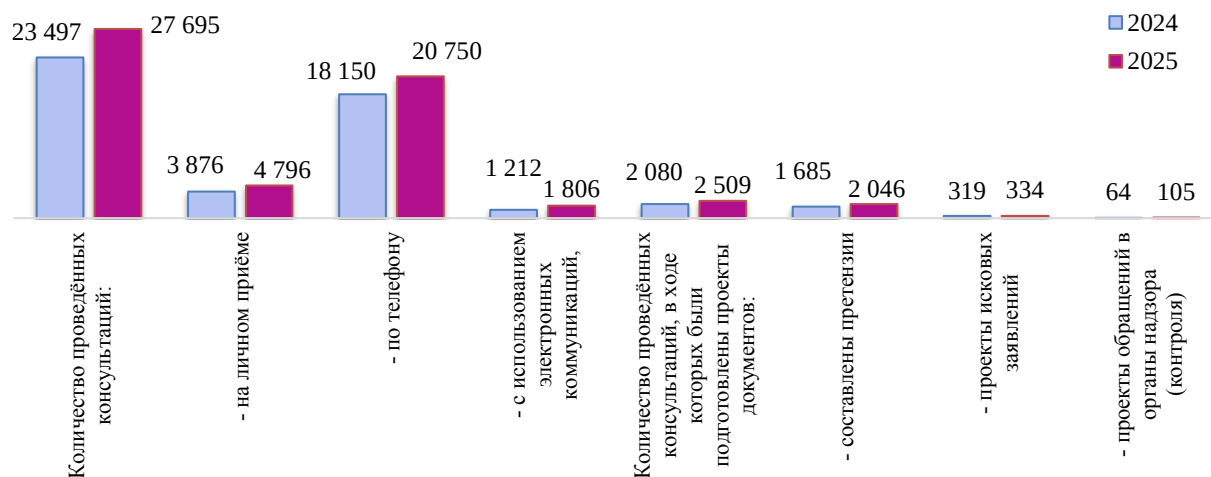


Рис. 5.1.6. Структура мероприятий по консультированию, реализованных территориальными органами по вопросам продажи товаров дистанционным способом

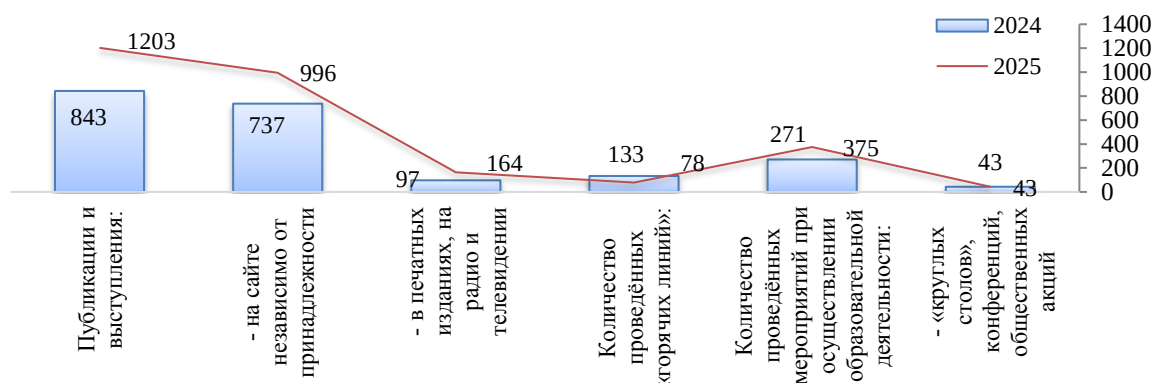


Рис. 5.1.7. Структура мероприятий по информированию, реализованных территориальными органами по вопросам продажи товаров дистанционным способом

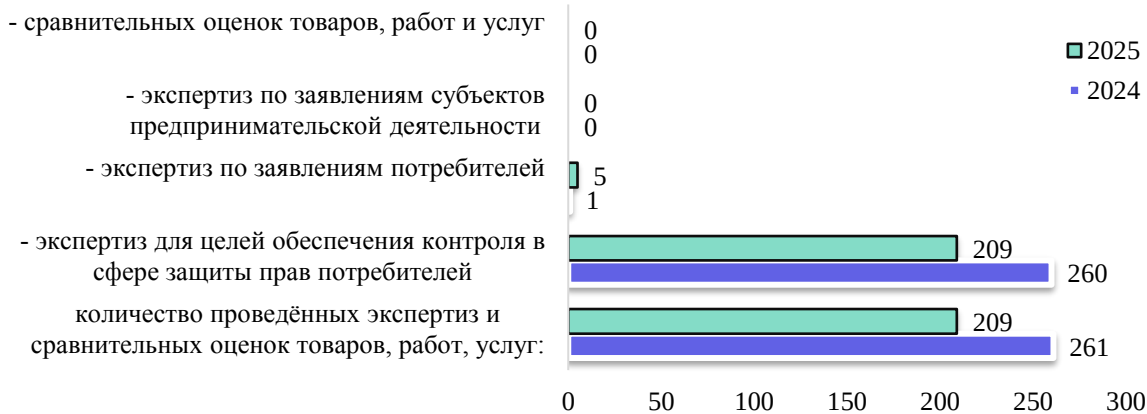


Рис. 5.1.8. Структура экспертиз, реализованных территориальными органами по вопросам продажи товаров дистанционным способом

За отчетный период проведены 209 экспертиз и сравнительных оценок оказания услуг связи, в 2024 году аналогичный показатель составил 261.

Наиболее высокие показатели консультирования граждан по вопросам оказания населению услуг связи за 2025 год на примере деятельности консультационных центров и пунктов для потребителей, функционирующих на базе центров гигиены и эпидемиологии в субъектах Российской Федерации и на железнодорожном транспорте, представлены на рис. 5.1.9.

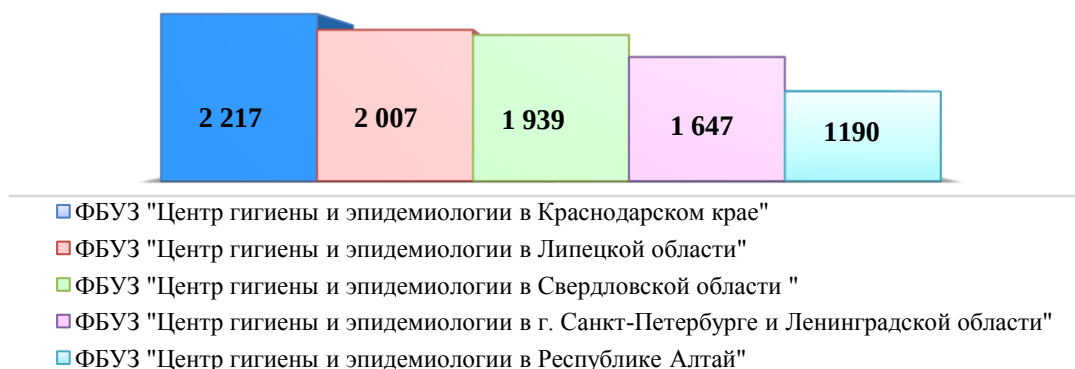


Рис. 5.1.9. Наиболее высокие показатели консультирования граждан территориальными органами по вопросам товаров дистанционным способом

Жилищно-коммунальные услуги

В 2025 году продолжалась работа по консультированию и информированию потребителей по актуальным вопросам защиты их прав в сфере жилищно-коммунальных услуг, с проведением 23 503 (в 2024 году – 25 363) мероприятий. Консультационными центрами и пунктами для потребителей в 2025 году проведено 19 743 консультации (в 2024 году – 21 820).

На рис. 5.1.10–5.1.12 представлены мероприятия по информационно-консультативной поддержке населения в сфере реализации жилищно-коммунальных услуг, проведенных за отчетный период.

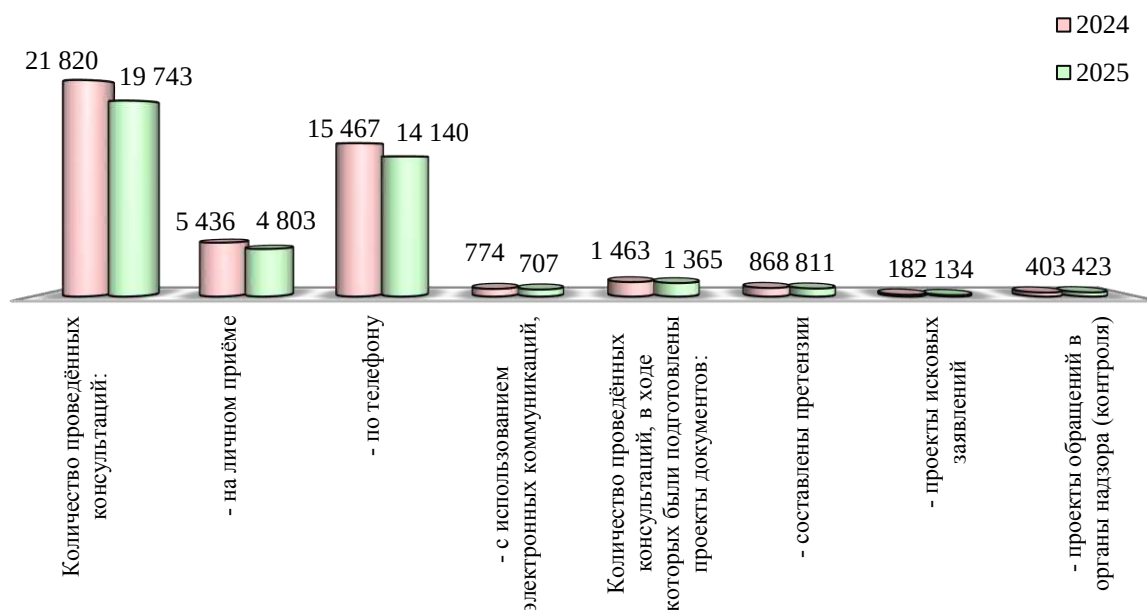


Рис. 5.1.10. Структура мероприятий по консультированию, реализованных территориальными органами в сфере жилищно-коммунальных услуг

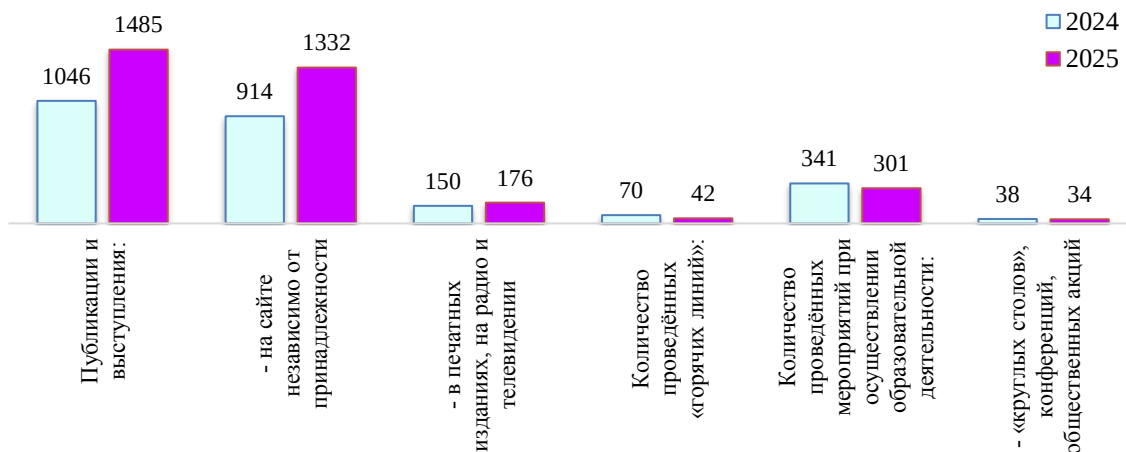


Рис. 5.1.11. Структура мероприятий по информированию, реализованных территориальными органами в сфере жилищно-коммунальных услуг

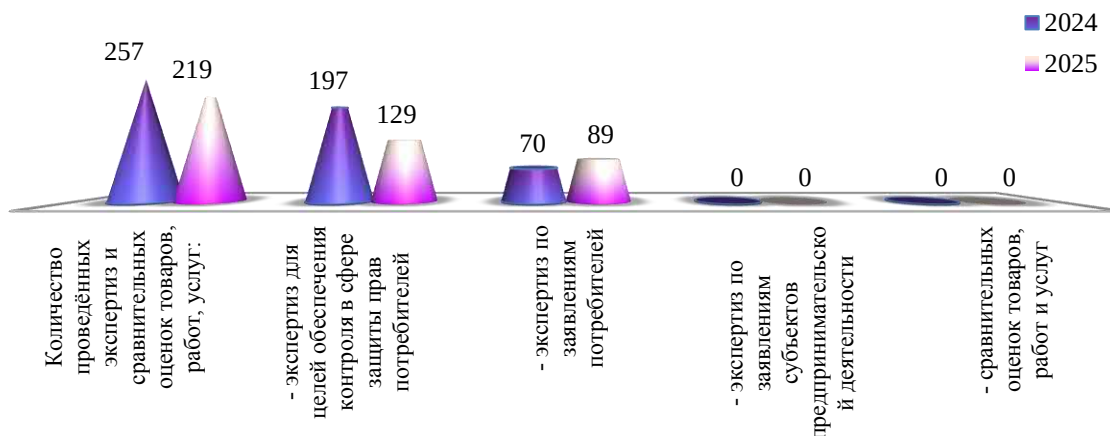


Рис. 5.1.12. Структура экспертиз, реализованных территориальными органами в сфере жилищно-коммунальных услуг

За отчетный период проведено 219 экспертиз и сравнительных оценок жилищно-коммунальных услуг, в 2024 году аналогичный показатель составил 257.

Наиболее высокие показатели консультирования граждан по вопросам оказания жилищно-коммунальных услуг за 2025 год на примере деятельности консультационных центров и пунктов для потребителей, функционирующих на базе центров гигиены и эпидемиологии, представлены на рис. 5.1.13.

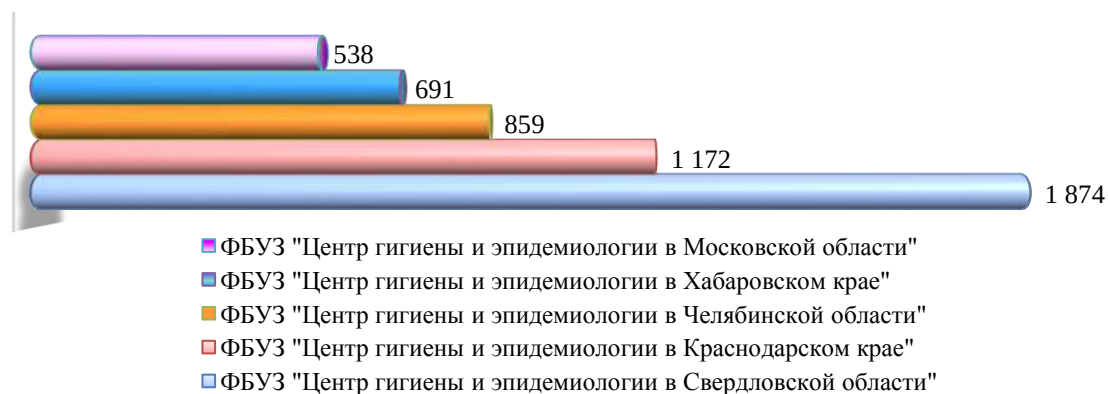


Рис. 5.1.13. Наиболее высокие показатели консультирования граждан территориальными органами в сфере жилищно-коммунальных услуг

Финансовые услуги

В деятельности системы информирования и консультирования населения важным направлением является предоставление консультаций, проведение информирования и обучения в сфере финансовых услуг. За 2025 год в указанной сфере проведено 17 622 мероприятия (за 2024 год – 18 874).

На рис. 5.1.14–5.1.17 представлены мероприятия по информационно-консультативной поддержке населения по вопросам оказания финансовых услуг.

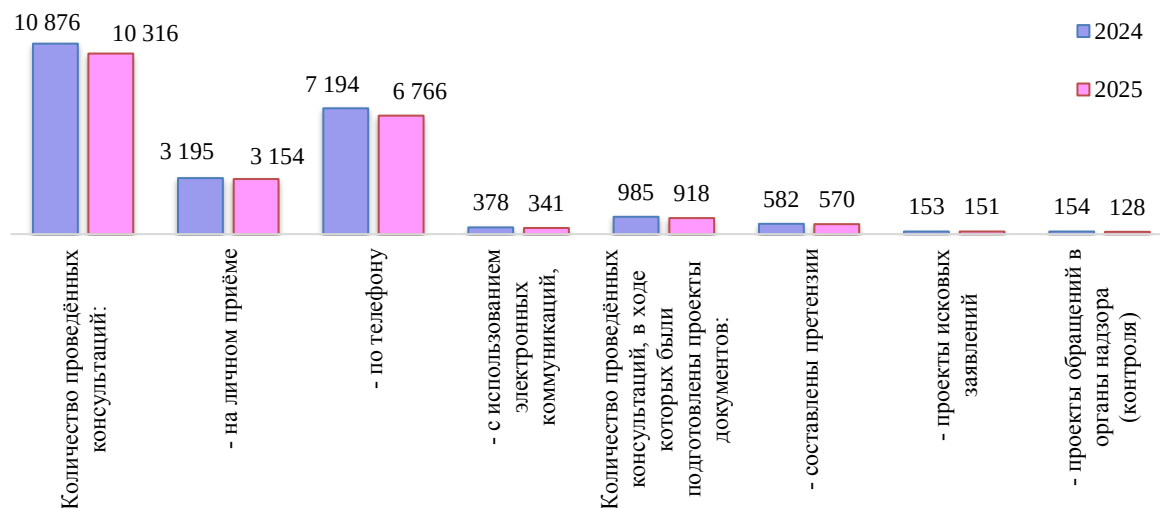


Рис. 5.1.14. Структура мероприятий по консультированию, реализованные территориальными органами в сфере финансовых услуг

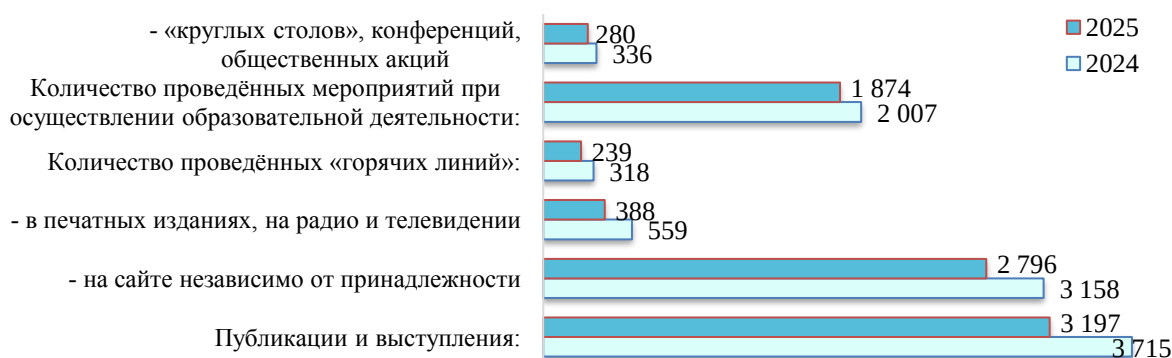


Рис. 5.1.15. Структура мероприятий по информированию, реализованные территориальными органами в сфере финансовых услуг

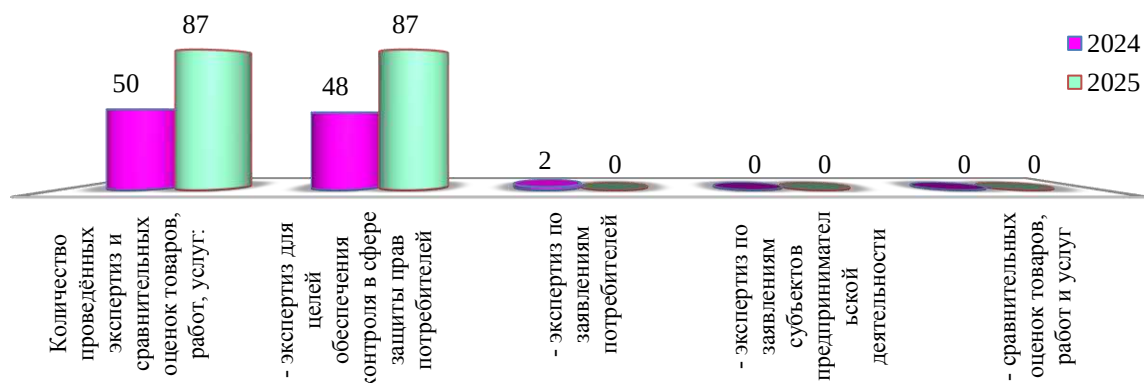


Рис. 5.1.16. Мероприятия по экспертизам, реализованные территориальными органами в сфере оказания финансовых услуг

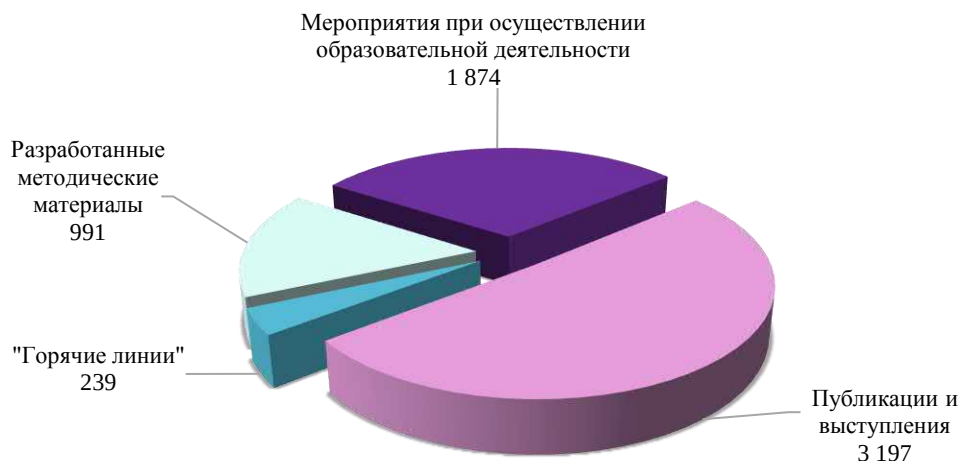


Рис. 5.1.17. Структура мероприятий по информированию граждан по вопросам оказания населению финансовых услуг

На рис. 5.1.18 представлены центры гигиены и эпидемиологии в субъектах Российской Федерации, которыми были достигнуты наиболее высокие показатели консультирования граждан по вопросам оказания населению финансовых услуг.

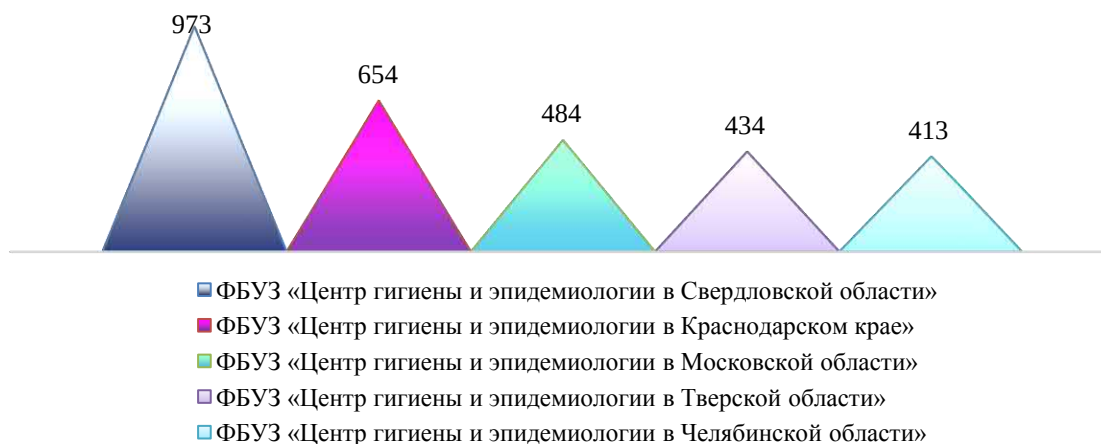


Рис. 5.1.18. Наиболее высокие показатели консультирования граждан территориальными органами по вопросам оказания населению финансовых услуг

Туристские услуги

В отчетном периоде продолжалась работа по консультированию населения по вопросам защиты прав потребителей при оказании туристских услуг, всего проведено 9004 мероприятия (в 2024 году – 8689).

На рис. 5.1.19–5.1.21 представлена информация по проведенным мероприятиям по поддержке населения в сфере реализации «туристского продукта», проведенные за отчетный период консультационными центрами и пунктами в субъектах Российской Федерации, организованными на базе центров гигиены и эпидемиологии.



Рис. 5.1.19. Структура мероприятий по консультированию, реализованных территориальными органами в сфере туристских услуг

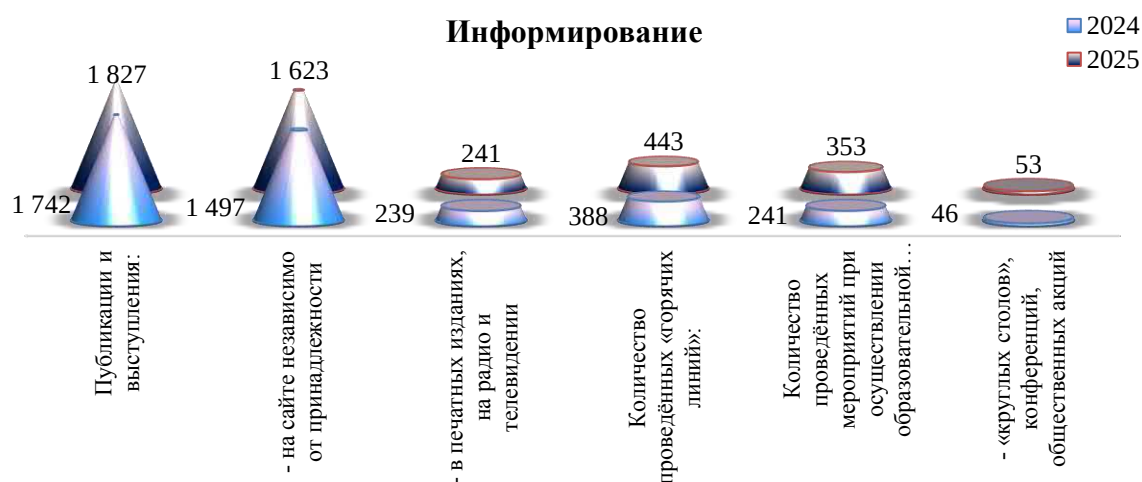


Рис. 5.1.20. Структура мероприятий по информированию, реализованных территориальными органами в сфере туристских услуг

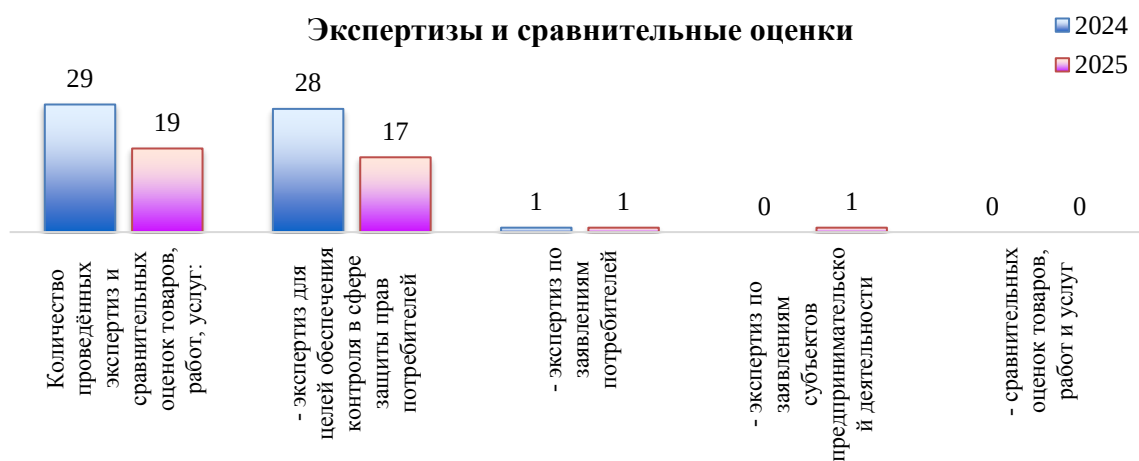


Рис. 5.1.21. Структура экспертиз, реализованных территориальными органами в сфере туристских услуг

За отчетный период проведено 19 экспертиз и сравнительных оценок туристских услуг, в 2024 году аналогичный показатель составил 29.

Наиболее высокие показатели консультирования граждан по вопросам оказания туристских услуг за 2025 год на примере деятельности консультационных центров и пунктов для потребителей, функционирующих на базе центров гигиены и эпидемиологии, представлены на рис. 5.1.22.

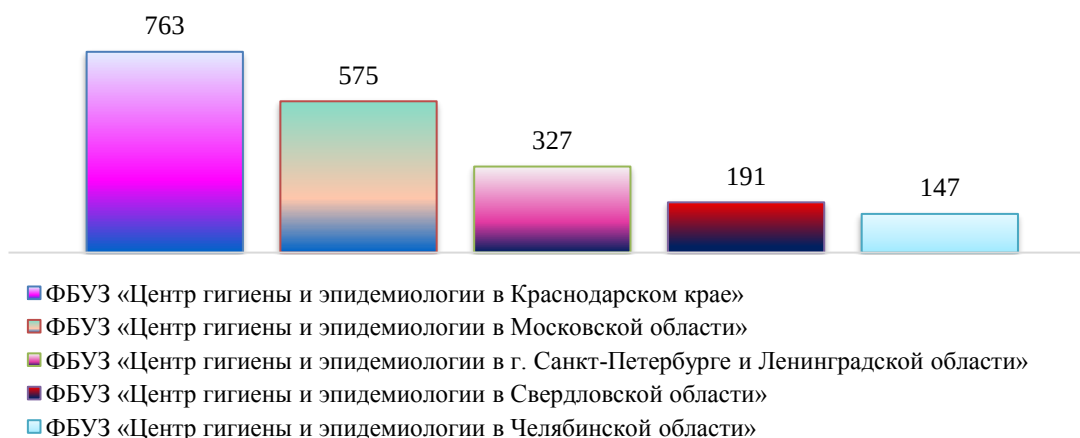


Рис. 5.1.22. Наиболее высокие показатели консультирования граждан территориальными органами по вопросам оказания туристских услуг

Транспортные услуги

В деятельности системы информирования и консультирования населения важным направлением является предоставление консультаций, проведение информирования и обучения в сфере транспортных услуг. За отчетный период в указанной сфере проведено 8720 мероприятий (в 2024 году – 6185). На рис. 5.1.23 представлены мероприятия по информационно-консультативной поддержке населения по вопросам оказания транспортных услуг.

Консультирование



Рис. 5.1.23. Структура мероприятий по консультированию, реализованные территориальными органами в сфере транспортных услуг

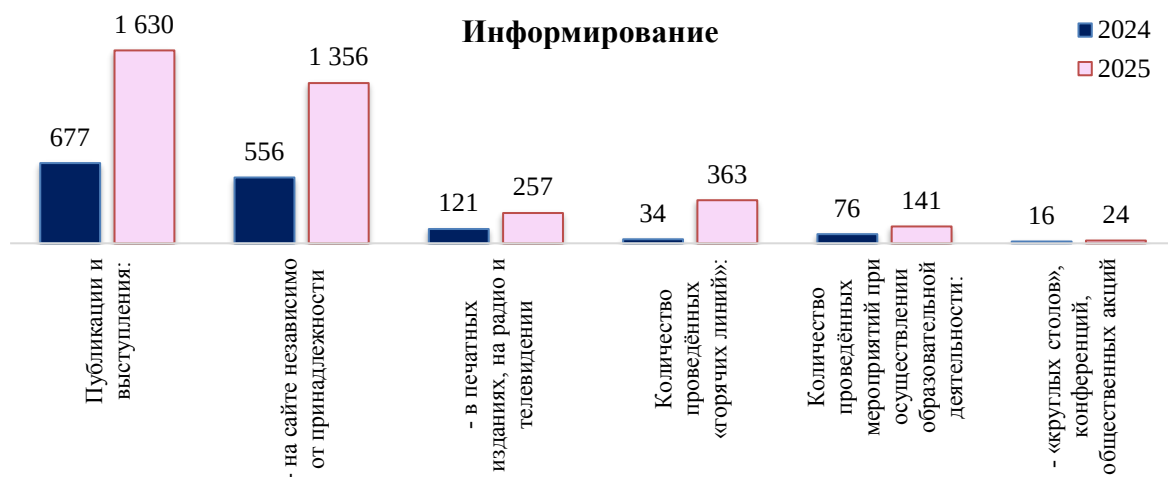


Рис. 5.1.24. Структура мероприятий по информированию, реализованные территориальными органами в сфере транспортных услуг



Рис. 5.1.25. Мероприятия по экспертизам, реализованные территориальными органами, в сфере оказания транспортных услуг

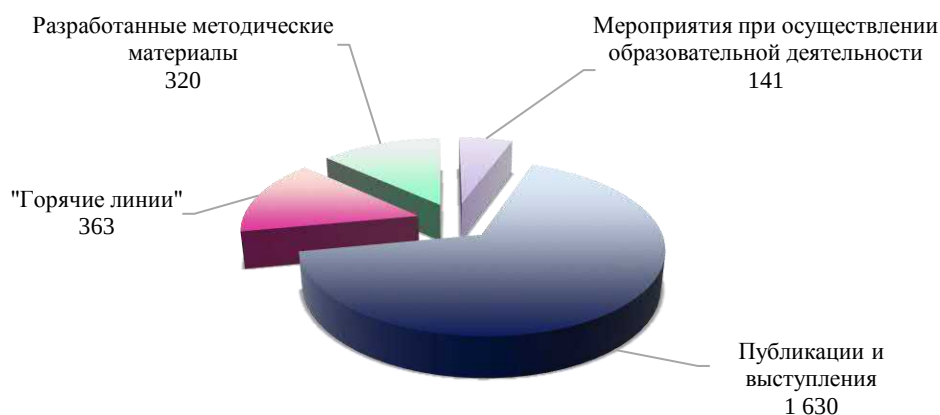


Рис. 5.1.26. Структура мероприятий по информированию граждан по вопросам оказания населению транспортных услуг за 2025 год

На рис. 5.1.27 представлены центры гигиены и эпидемиологии в субъектах Российской Федерации, которыми были достигнуты наиболее высокие показатели консультирования граждан по вопросам оказания населению транспортных услуг.

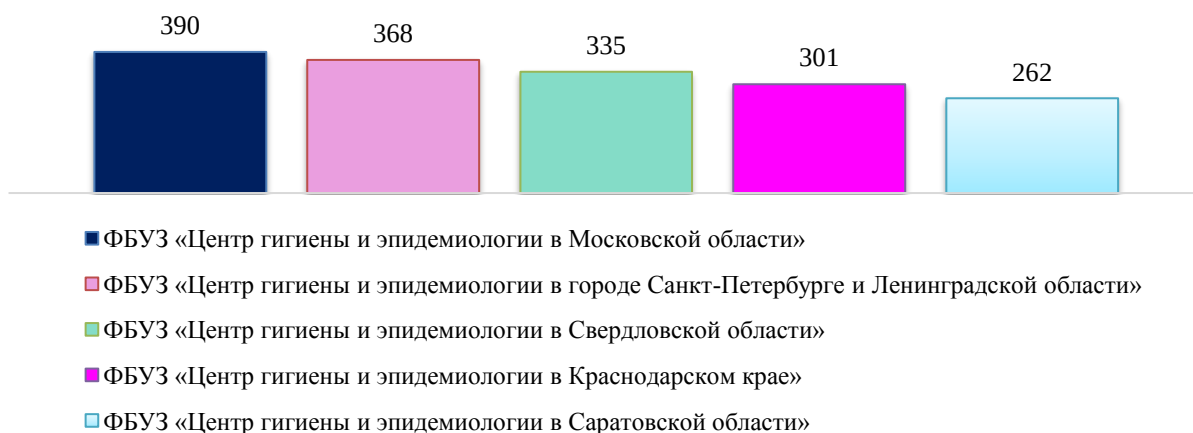


Рис. 5.1.27. Наиболее высокие показатели консультирования граждан территориальными органами по вопросам оказания населению транспортных услуг

Образовательные услуги

Приоритетным направлением в деятельности системы информирования и консультирования населения является предоставление консультаций, проведение информирования и обучения в сфере образовательных услуг. За отчетный период в указанной сфере проведено 7934 мероприятия (в 2024 году – 7106).

Информационно-консультативные мероприятия, реализованные консультационными центрами и пунктами в 2025 году по защите прав потребителей образовательных услуг, представлены на рис. 5.1.28–5.1.30.

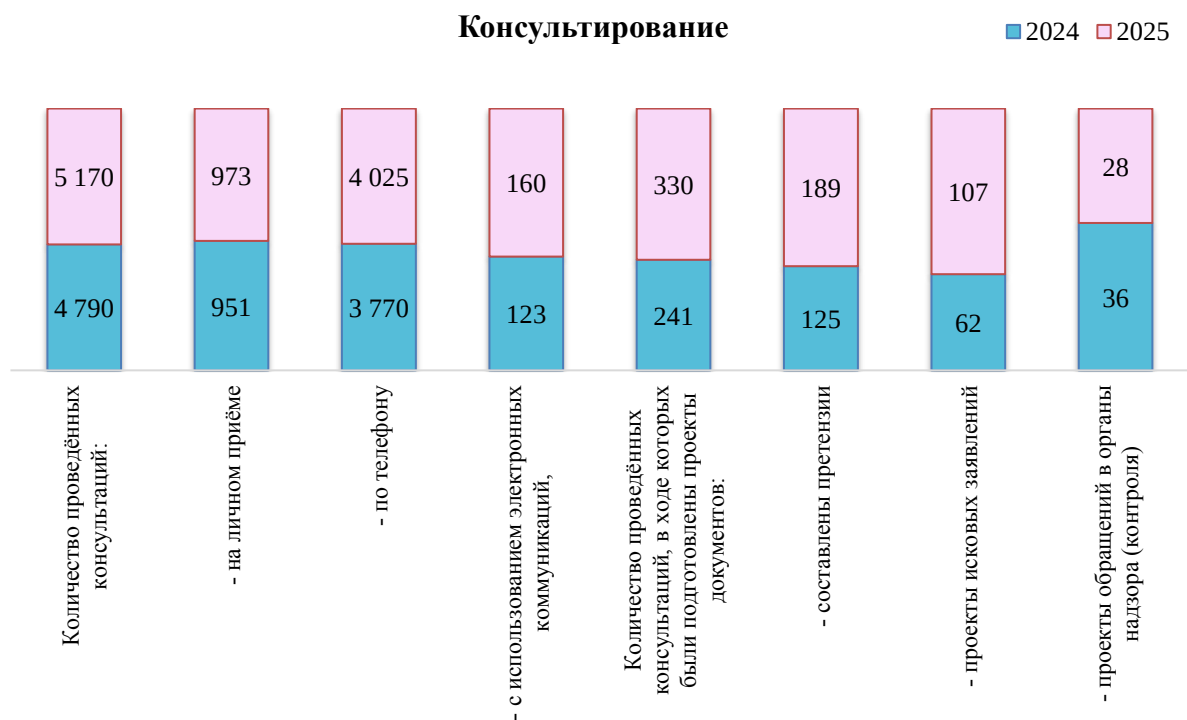


Рис. 5.1.28. Структура мероприятий по консультированию, реализованные территориальными органами в сфере образовательных услуг



Рис. 5.1.29. Структура мероприятий по информированию, реализованные территориальными органами в сфере образовательных услуг



Рис. 5.1.30. Структура мероприятий по экспертизам, по защите прав потребителей образовательных услуг

На рис. 5.1.31 представлены наиболее высокие показатели консультирования граждан по защите прав потребителей образовательных услуг за 2025 год на примере деятельности консультационных центров и пунктов для потребителей, функционирующих на базе центров гигиены и эпидемиологии в субъектах Российской Федерации и на железнодорожном транспорте.

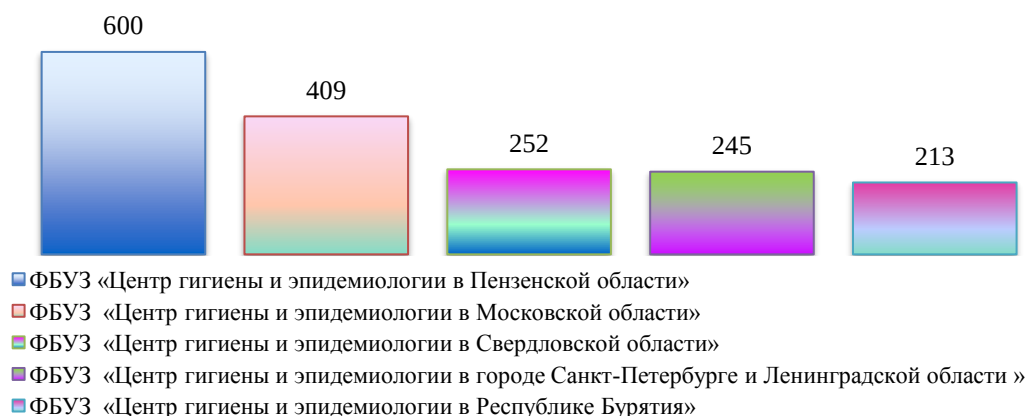


Рис. 5.1.31. Наиболее высокие показатели консультирования граждан территориальными органами по вопросам оказания населению образовательных услуг

Бытовые услуги

В целях реализации защиты прав потребителей бытовых услуг в 2025 году консультационными центрами и пунктами для потребителей проведено 22 204 мероприятия по консультированию и информированию (в 2024 году – 23 741). Структура информационно-консультативных мероприятий по защите прав потребителей бытовых услуг, реализованных консультационными центрами и пунктами в 2025 году, представлена на рис. 5.1.32–5.1.34.

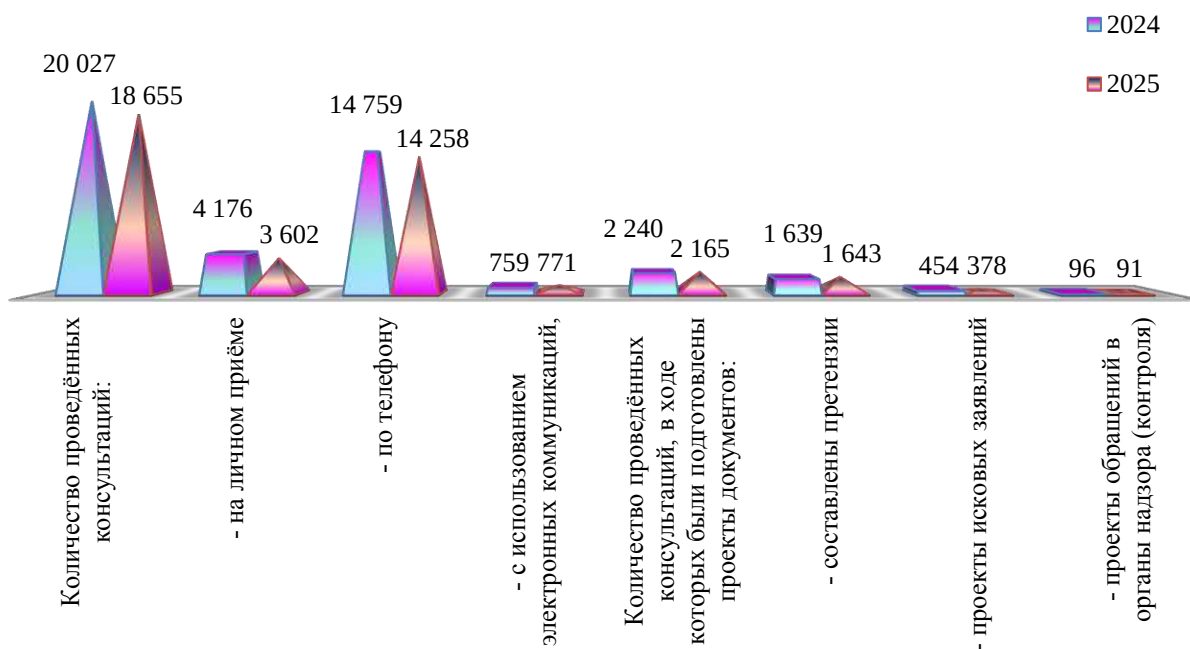
Консультирование

Рис. 5.1.32. Структура мероприятий по консультированию, реализованные территориальными органами в сфере бытовых услуг

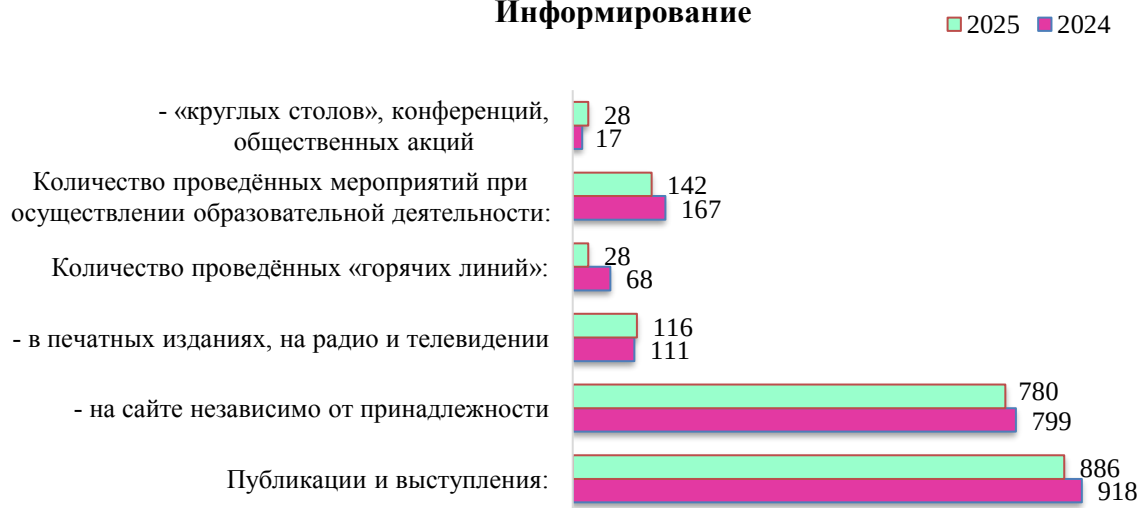
Информирование

Рис. 5.1.33. Структура мероприятий по информированию, реализованные территориальными органами в сфере бытовых услуг

За отчетный период проведено 89 экспертиз бытовых услуг и сравнительных оценок, в 2024 году аналогичный показатель составил 110.

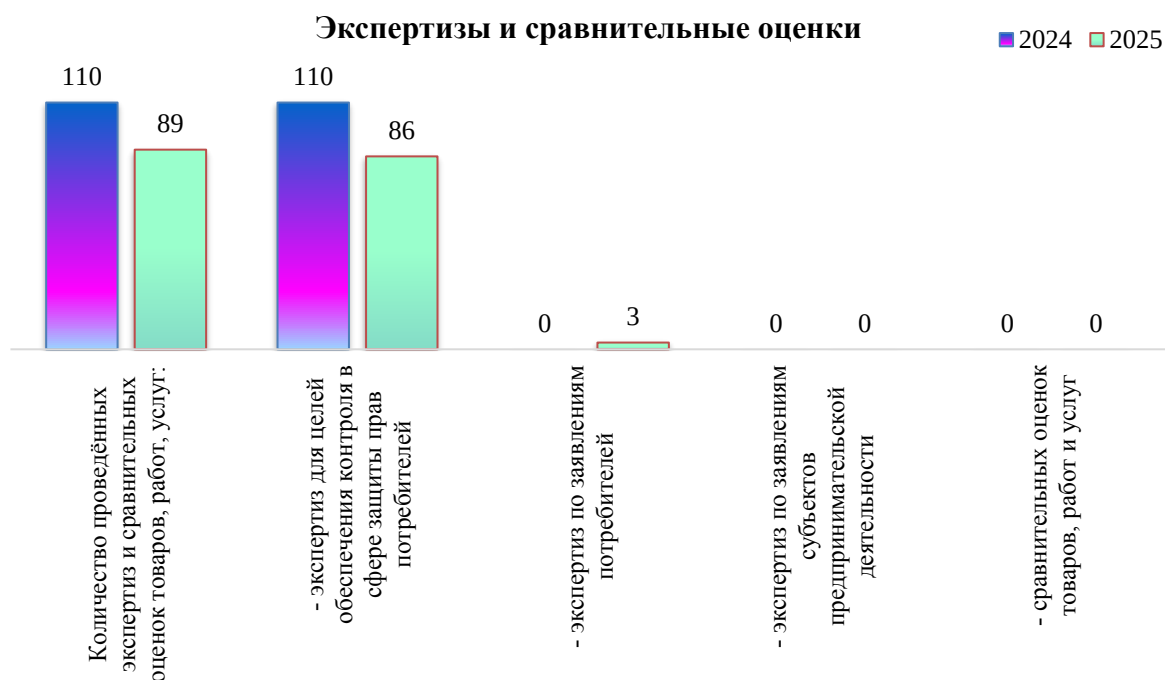


Рис. 5.1.34. Мероприятия по экспертизам, реализованные территориальными органами в сфере бытовых услуг

Наиболее высокие показатели консультирования граждан по вопросам оказания населению бытовых услуг за 2025 год на примере деятельности консультационных центров и пунктов для потребителей, функционирующих на базе центров гигиены и эпидемиологии в субъектах Российской Федерации и на железнодорожном транспорте, представлены на рис. 5.1.35.



Рис. 5.1.35. Наиболее высокие показатели консультирования граждан территориальными органами по вопросам оказания населению бытовых услуг

Единый консультационный центр Роспотребнадзора

В Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, с 1 апреля 2019 года начал функционировать Единый консультационный центр Роспотребнадзора (далее – ЕКЦ), самостоятельное структурное подразделение ФБУЗ ФЦГиЭ Роспотребнадзора, в целях оказания консультационной помощи гражданам и юридическим лицам (по вопросам санитарно-эпидемиологического благополучия населения и защиты прав потребителей).

Центр функционирует в круглосуточном режиме, без выходных дней. Прием обращений ведется на русском, английском и китайском языках, по телефону 8 (800) 555-49-43 (звонок бесплатный).

Операторы ЕКЦ осуществляют непрерывный прием звонков, первичную консультацию, а также по отдельным вопросам перенаправляют в другие территориальные органы Роспотребнадзора,

В работу ЕКЦ в 2024 году были введены актуализированы скрипты, изменено интерактивное голосовое меню (IVR), внедрены новые сценарии, ежедневный мониторинг и анализ входящих звонков и запросов, работа над качеством оказываемых консультаций, ежедневный контроль операторов и профильных специалистов по показателям «Вежливость» и «Качество консультаций». Введена ежедневная роботизированная проверка доступности и работа по выявлению неактуальных телефонных номеров в регионах, а также контроль отработки уведомлений о необходимости перезвона.

Таким образом в 2025 году поступило более 583 000 звонков на горячую линию ЕКЦ, из которых 38 % информация представлена сотрудниками ЕКЦ, 34 % потребовалась консультация профильных специалистов и 28 % интерактивное голосовое меню (IVR) представлены на рис. 5.1.36, 5.1.37.

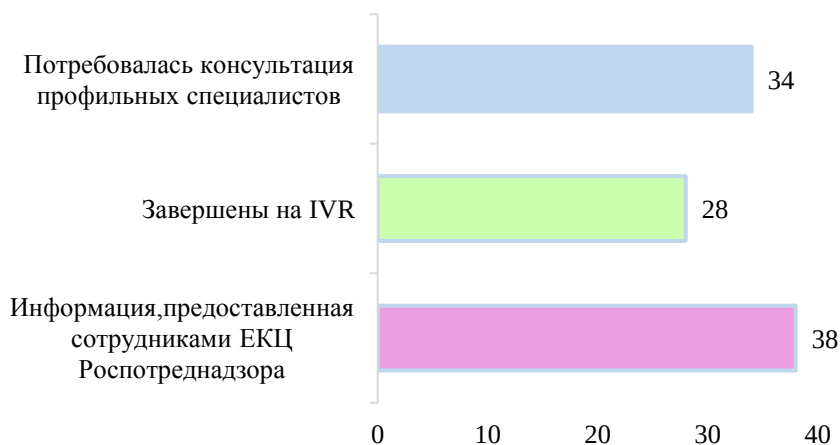


Рис. 5.1.36. Показатели звонков граждан на горячую линию ЕКЦ

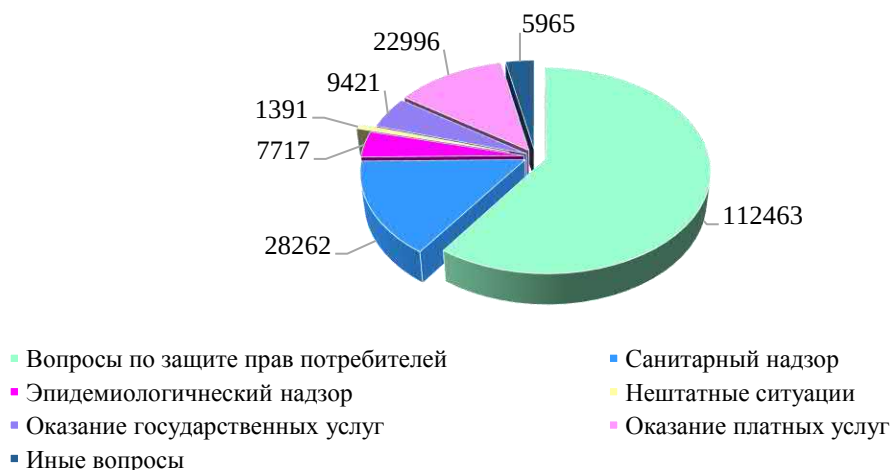


Рис. 5.1.37. Распределение по тематике звонков ЕКЦ

На базе ЕКЦ, в течение 2025 года было проведено 8 плановых тематических горячих линий:

- посвященная Всемирному дню прав потребителей (10–21 марта 2025 г.);
- по вопросам детского отдыха, качества и безопасности детских товаров (12–23 мая 2025 г.);
- по вопросам защиты прав потребителей туристских услуг (26 мая – 6 июня 2025 г.);
- по вопросам защиты прав потребителей платных образовательных услуг (7–18 июля 2025 г.);
- по вопросам качества и безопасности детских товаров, школьных принадлежностей (4–15 августа 2025 г.);
- по вопросам цифровой маркировки товаров, приуроченная ко Всемирному дню качества (3–13 ноября 2025 г.);
- по вопросам защиты прав потребителей транспортных услуг (17–28 ноября 2025 г.);
- по вопросам качества и безопасности детских товаров, а также выбору новогодних подарков (8–19 декабря 2025 г.).

В период с 17 по 28 ноября 2025 г. по поручению Роспотребнадзора проводилась всероссийская горячая линия по вопросам защиты прав потребителей транспортных услуг. Горячая линия была организована управлениями Роспотребнадзора и консультационными центрами. Информация о проведении консультирования размещалась на сайтах и в социальных сетях территориальных органов Роспотребнадзора.

Всего за период проведения «горячей линии» размещено 2750 публикаций о проведении горячей линии по защите прав потребителей транспортных услуг, из них на официальных сайтах управлений Роспотребнадзора – 244; на сайтах органов местного самоуправления – 1223; в местных средствах массовой информации – 428, прочие – 855 публикаций (анонсов) (рис. 5.1.38).



Рис. 5.1.38. Количество публикаций

Таблица 5.1.1

**Итоги проведения горячей линии и консультаций для потребителей
по вопросам защиты прав потребителей транспортных услуг**

	ВСЕГО	Консультации оказаны:	
		Управлениями Роспотребнадзора	Консультационными центрами (пунктами) для потребителей
1	2	3	4
Количество обращений по телефонам горячей линии	3332	1782	1550
Количество обращений, по которым консультации оказаны при личном приеме	215	89	126
Количество письменных обращений	236	225	11
из них обращений, по которым консультации оказаны с использованием средств электронной коммуникации	52	35	17
Общее количество оказанных консультаций	3747	1999	1748

Продолжение табл. 5.1.1

1	2	3	4
в т. ч. по видам вопросов: общие правила оказания транспортных услуг, по вопросам, связанным с причинением вреда жизни и здоровью, навязыванием дополнительных услуг, нарушением сроков перевозки (задержка отправления), не доведением информации о перевозчике, не доведением иной обязательной информации, нарушением правил бронирования, нарушением прав социально уязвимых потребителей и не предоставлением льгот и преимуществ, установленных законом, проблемам с перевозкой багажа и ручной клади, проблемам с возвратом билетов (в т. ч. связанным с отказом от перевозки), овербукинг (отказ в перевозке по причине продажи), иным вопросам	1788	883	905
деятельность агрегаторов автомобильных перевозок и такси, каршеринга	631	319	312
деятельность авиаперевозчиков	335	193	142
деятельность ж/д перевозчиков	115	40	75
деятельность перевозчиков водного транспорта	38	21	17
деятельность перевозчиков регулярных перевозок общественным авто- и электротранспортом	664	428	236
деятельность агрегаторов билетов	85	61	24
Количество обращений, по которым подготовлены проекты исковых заявлений	8	3	5
Количество обращений, по которым подготовлены проекты претензий	82	50	32
Количество обращений, послуживших основанием для проведения проверки	1	1	0
Количество обращений, послуживших поводом для возбуждения административного дела и проведения административного расследования	0	0	0

*Проведения тематического консультирования
граждан по вопросам защиты прав потребителей при оказании платных
образовательных услуг по телефонам горячих линий*

Горячая линия по вопросам защиты прав потребителей при оказании платных образовательных услуг проводилась на всей территории Российской Федерации в период с 7 по 18 июля 2025 г.

Обратившиеся спрашивали об обязательности сведений в договоре на оказание платных образовательных услуг об исполнителе, о заявителе, об обучающемся, о правах, обязанностях и ответственности исполнителя, заказчика и обучающегося; полной

стоимости образовательных услуг по договору, порядке их оплаты; сведениях о лицензии на осуществление образовательной деятельности; виде, уровне и (или) направленности образовательной программы; форме обучения; сроках освоения образовательной программы; виде документа, выдаваемого обучающемуся после успешного освоения им соответствующей образовательной программы; порядке изменения и расторжения договора и другие, рис. 5.1.39.



Рис. 5.1.39. Тематическое консультирование платные образовательные услуги

Также потребителей интересовали вопросы о не доведении до потребителей информации размещенной на официальном сайте организации, оказывающей платные образовательные услуги, по условиям их оказания, стоимости (514 обращений, 13,4 %). Кроме этого, к числу наиболее часто задаваемых относятся вопросы о правомерности изменения стоимости образовательных услуг в процессе обучения (468 обращений, 12,2 %), об обязательности наличия лицензии на осуществление образовательной деятельности у организации, оказывающей платные образовательные услуги (331 обращение, 8,6 %), о включении в договор на оказание платных образовательных услуг условий, заведомо ущемляющих права потребителей (280 обращений, 7,3 %). Управлениями Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации оказано 50,7 % консультаций (1943 из 3835 консультаций).

В структуре поступивших жалоб наибольший удельный вес имеют жалобы на нарушение условий договора, отказ в возврате денежных средств, ненадлежащее оказание платных образовательных услуг. Все поступившие жалобы рассматриваются в установленном порядке. В рамках проведения тематического консультирования специалистами территориальных органов и учреждений Роспотребнадзора организовано проведение семинаров, лекций, круглых столов, в том числе в дистанционном формате, направленных на информирование граждан по наиболее часто возникающим вопросам по организации питания детей в образовательных организациях, рис. 5.1.40.

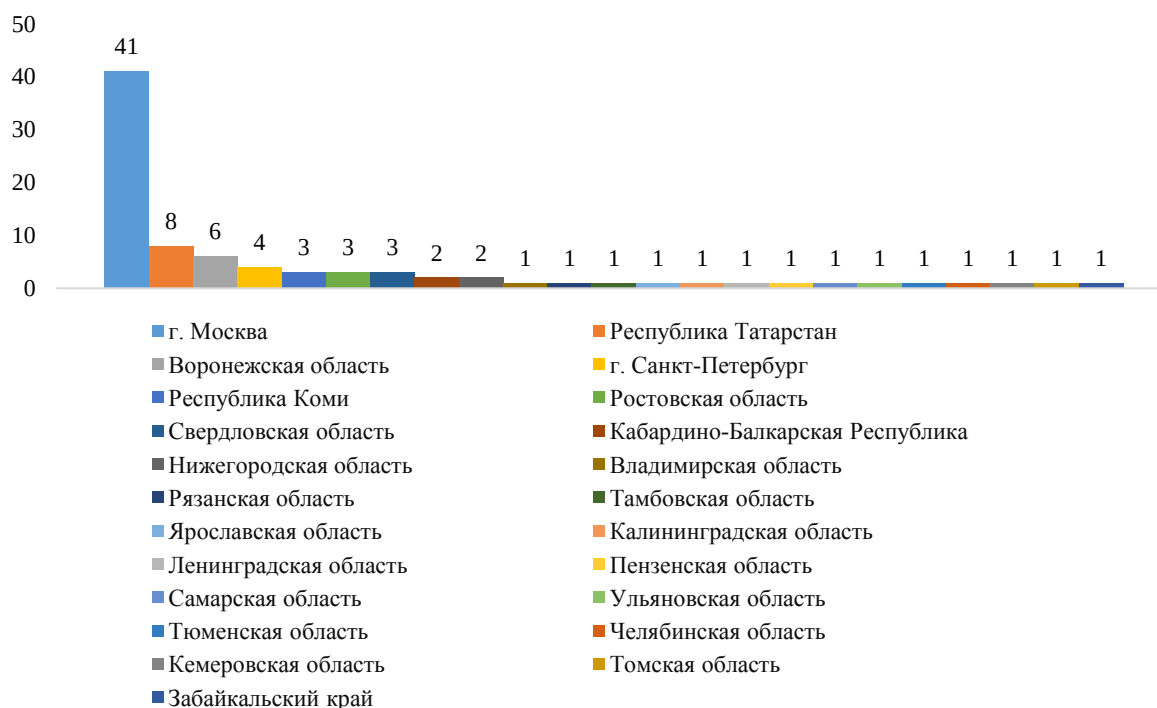


Рис. 5.1.40. Жалобы по вопросам защиты прав потребителей в субъектах Российской Федерации

В субъектах Российской Федерации проведено 29 семинаров, 128 лекций, 32 круглых стола и 17 выступлений на ТВ, подготовлена 851 публикация в средствах массовой информации, размещено на официальных сайтах 1568 информационных материалов, распространено 14 104 тематические памятки. Наиболее популярными темами были: «О правах потребителей при оказании платных образовательных услуг», «Правила оказания платных образовательных услуг», «Рекомендации потребителю: оказание платных образовательных услуг».

Управлениями Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации оказано 1977 консультаций, консультационными центрами и пунктами для потребителей на базе центров гигиены и эпидемиологии в субъектах Российской Федерации оказано 1633 консультаций. Наибольшее количество консультаций оказано в Московской, Самарской, Волгоградской и Тульской областях, а также в Краснодарском крае. Управлениями Роспотребнадзора оказано 1661 консультаций, консультационными центрами 1642 консультации. Наибольшее количество консультаций оказано в Московской и Ленинградской областях, Краснодарском и Ставропольском краях.

Анализ структуры 3303 обращений граждан показал, что наиболее популярными были вопросы о несоблюдении условий договора на оказание платных образовательных услуг, порядок изменения и расторжения договора, стоимости образовательных услуг (сроков освоения образовательной программы, вида, уровня и (или) направленности образовательной программы, вида документа, выдаваемого обучающемуся после успешного освоения образовательной программы, формы обучения).

Во вторую очередь в структуре обращений за консультацией занимают вопросы о наличии в договоре на оказание платных образовательных услуг обязательных сведений об исполнителе, об обучающемся, о правах, обязанностях и ответственности исполнителя, заказчика и обучающегося; полной стоимости образовательных услуг по договору, порядке их оплаты; сведениях о лицензии на осуществление образовательной деятельности, вопросы о правомерности изменения стоимости образовательных услуг в

процессе обучения. Кроме этого, к числу наиболее часто задаваемых вопросов относятся о не доведении до потребителей информации, в том числе размещенной на официальном сайте организации, оказывающей платные образовательные услуги, по условиям их оказания, стоимости, о включении в договор на оказание платных образовательных услуг условий, заведомо ущемляющих права потребителей и др.

Наибольшее количество консультаций оказано специалистами территориальных органов и учреждений Роспотребнадзора Московской (459) и Ленинградской (105) областей, Краснодарского (139) и Ставропольского (117) краев.

В рамках проведения тематического консультирования специалистами территориальных органов и учреждений Роспотребнадзора организовано проведение семинаров, лекций, круглых столов, в том числе в дистанционном формате, направленных на информирование граждан по наиболее часто возникающим вопросам по организации питания детей в образовательных организациях. В субъектах Российской Федерации проведено 34 семинара, 99 лекций, 43 круглых стола и 19 выступлений на ТВ, подготовлена 751 публикация в средствах массовой информации, размещено на официальных сайтах 1274 информационных материала, распространено 11 007 тематических памяток. Наиболее популярными темами были: «О правах потребителей при оказании платных образовательных услуг», «Что делать в случае ненадлежащего оказания платных образовательных услуг».

Проведения тематического консультирования граждан по вопросам цифровой маркировке товаров

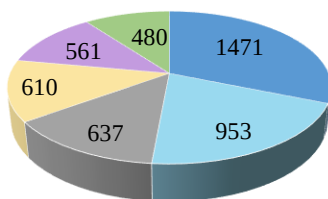
Мероприятия «Горячая линия» по вопросам цифровой маркировке товаров проводилась на всей территории Российской Федерации в период с 3 по 13 ноября 2025 г.

Прием обращений граждан в рамках горячей линии был организован управлениями Роспотребнадзора в субъектах Российской Федерации, консультационными центрами и пунктами для потребителей при федеральных бюджетных учреждениях здравоохранения центрах гигиены и эпидемиологии в субъектах Российской Федерации.

Информация о проведении тематического консультирования была размещена на официальных сайтах, аккаунтах в социальных сетях территориальных органов Роспотребнадзора с указанием контактных телефонов, режима работы горячей линии и консультационного центра.

В рамках проведения тематического консультирования граждан по вопросам цифровой маркировки товаров поступило 6549 обращений, в том числе 5658 обращений за консультацией (86,4 % от общего количества поступивших обращений), 827 обращений посредством мобильного приложения «Честный знак» (12,6 %) и 64 жалобы (1,0 %).

Кроме этого, к числу наиболее часто задаваемых относятся вопросы о действиях при выявлении немаркированной продукции, подлежащей обязательной маркировке (610 обращений, 10,8 %), о возможностях мобильного приложения «Честный знак» (561 обращение, 9,9 %) и о том, где его скачать и как установить (480 обращений, 8,5 %) (рис. 5.1.41).



- вопросы о продукции, которая подлежит обязательной маркировке
- вопросы о государственной системе цифровой маркировки товаров «Честный знак»
- вопросы, связанные с осуществлением надзора (контроля) за маркированной продукцией
- вопросы о действиях при выявлении немаркированной продукции, подлежащей обязательной маркировке
- о возможностях мобильного приложения «Честный знак»
- где его скачать и как установит

Рис. 5.1.41. Вопросы по цифровой маркировке товаров

Анализ структуры 5658 обращений граждан за консультацией показал, что наиболее популярными были вопросы о продукции, которая подлежит обязательной маркировке (1471 обращение, 26,0 % от общего количества поступивших обращений за консультацией). Второе ранговое место в структуре обращений за консультацией занимают вопросы о государственной системе цифровой маркировки товаров «Честный знак» (953 обращения, 16,8 %). Третье ранговое место по популярности занимают вопросы, связанные с осуществлением надзора (контроля) за маркированной продукцией (637 обращений, 11,3 %).

Примеры заданных вопросов представлены в таблице 5.1.2.

Таблица 5.1.2

Примеры вопросов, заданных в рамках тематического консультирования по вопросам цифровой маркировки товаров

Наименование группы вопросов	Примеры заданных вопросов
1	2
вопросы о государственной системе цифровой маркировки товаров «Честный знак»	– Что входит в перечень информации, доступной потребителям при проверке товара в системе «Честный знак»? – Как понять, что маркировка товара действительна? – Как стать участником оборота товаров в системе «Честный знак»? – Есть ли предел допустимых размеров кода Data Matrix? – На товаре штрих-код маркировки Data Matrix не квадратный, а прямоугольный, это допустимо? – Как передавать в систему данные маркированного товара?
о продукции, которая подлежит обязательной маркировке	– Какие виды товаров подлежат обязательной маркировке? – Как обезопасить себя при приобретении товаров с маркировкой «Честный знак» и не приобрести поддельный товар? – Все ли лекарства должны быть с маркировкой Data Matrix? – Кто должен маркировать продукцию? – Попадают ли под маркировку кожаные сумки? – Нужно ли маркировать молочные продукты, продаваемые на разлив/развес? – Какая женская одежда подлежит маркировке? – Какие товары подлежат обязательной маркировке в 2025г.? – Какая табачная продукция маркируется?

Продолжение табл. 5.1.2

1	2
	– Нужно ли маркировать одежду и обувь по индивидуальному пошиву? – Нужно ли маркировать одежду для «секонд-хенда»? – Маркировать надо только одежду отечественного производства? – Кто выбирает категории товаров для маркировки?
об информации, которая заложена в цифровом коде	– Какую информацию можно получить при сканировании марки Data Matrix? – Чем может помочь приложение честный знак потребителю? – Что представляет из себя маркировка товаров?
о возможностях мобильного приложения «Честный знак»	– Для кого нужно приложение «Честный знак»? – Как пользоваться приложением «Честный знак»? – Чем может помочь приложение «Честный знак» потребителю?
где скачать мобильное приложение «Честный знак» и как его установить	– Где и как установить приложение «Честный знак» на телефон?
вопросы, связанные с осуществлением надзора (контроля) за маркированной продукцией	– Кто и как осуществляет контроль за оборотом маркированной продукции? – Задачи Роспотребнадзора в области маркировки? – Куда обращаться по возникающим вопросам при отсутствии маркировки на товарах?
о действиях при выявлении немаркированной продукции, подлежащей обязательной маркировке	– Если мне подарили товар без маркировки, кто должен об этом сообщить: я или лицо, которое первоначально приобрело товар? – Какие штрафные санкции применяются к участникам оборотов случае фиксации нарушения? – Что делать, если я нашел подделку?
иные вопросы	– Что делать, если цифровая маркировка на товаре не читается? – Кто отвечает за работу системы маркировки и прослеживаемости товаров? – Эффективна ли система маркировки? – Маркировка мебели, как маркируется школьная мебель? – Подлежит ли маркировке туалетная вода, если на ней написано тестер, так же указано, что товар не для продажи?



Рис. 5.1.42. Структура обращений граждан

В структуре поступивших обращений преобладают обращения о несоответствии информации, полученной при сканировании кода маркировки товара, с информацией на информационном ярлыке (о наименовании товара, его составе, размере, производителе, дате производства и др.); о нахождении в обороте товаров с истекшим сроком годности; повторном выводе из оборота. Наибольшее количество обращений посредством мобильного приложения «Честный знак» поступило от граждан, проживающих в г. Москве (241 обращение, 29,1 % от общего количества обращений указанного типа) и г. Санкт-Петербурга (66 обращений, 7,9 %), рис. 5.1.43.

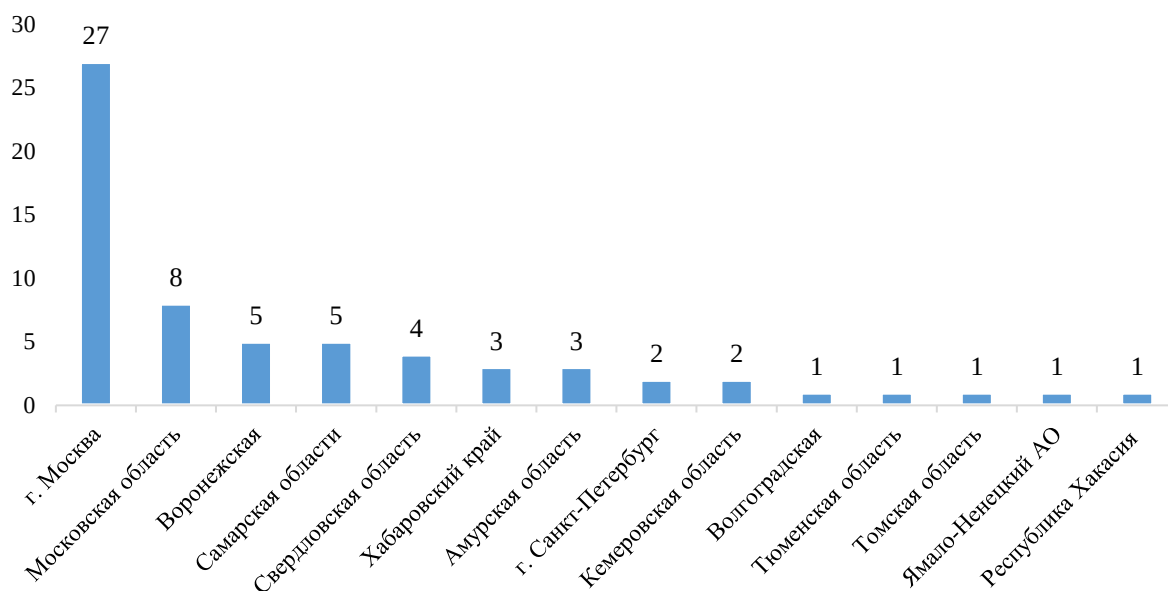


Рис. 5.1.43. Количество жалоб по вопросам цифровой маркировке по субъектам Российской Федерации

В структуре поступивших жалоб наибольший удельный вес имеют жалобы на реализацию товаров без маркировки (верхняя одежда, обувь, костюм, табачные изделия,

парфюмерно-косметическая продукция и др.); на несоответствие информации, полученной при сканировании кода маркировки товара, с информацией на информационном ярлыке; отказ продавца удовлетворить требования потребителя о возврате денежных средств за товар ненадлежащего качества, приобретенный дистанционным способом. Обращения рассматриваются в установленном порядке.

В рамках проведения тематического консультирования специалистами территориальных органов и учреждений Роспотребнадзора организовано проведение семинаров, лекций, круглых столов, в том числе в дистанционном формате, направленных на информирование граждан по наиболее часто возникающим вопросам цифровой маркировки товаров. В субъектах Российской Федерации проведено 91 семинар, 225 лекций, 52 круглых стола и 49 выступлений на ТВ, подготовлено 808 публикаций в средствах массовой информации, размещено на официальных сайтах 1327 информационных материалов, распространены 12 767 тематических памяток. Наиболее популярными темами были: «Обязательная цифровая маркировка товаров», «Продукция, подлежащая обязательной маркировке», «Возможности мобильного приложения «Честный знак», «Система Честный Знак», «Памятка потребителю при покупке обуви», «Памятка по выбору парфюмерно-косметической продукции», «Требования к верхней одежде», «Памятка потребителю по составлению и подаче претензии», «Маркировка для потребителя: плюсы и минусы. Насколько полезна маркировка для рядового обывателя», «Маркировка отдельных видов товаров для детей», «Памятка для потребителя – Использование мобильного приложения «Честный Знак».

5.2. Всемирный день прав потребителей под девизом «A Just Transition to Sustainable Lifestyles» – «Справедливый переход к устойчивому образу жизни»

В 2025 году информацию о проведении Всемирного дня прав потребителей была представлена 88 территориальными органами Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации (далее – территориальные органы). Всеми территориальными органами были разработаны и утверждены соответствующие планы действий по проведению комплексных мероприятий в рамках Всемирного дня прав потребителей, согласно его тематики. Тематика проведения Всемирного дня прав потребителей была доведена до широкой общественности путем размещения соответствующей информации на официальных сайтах Управлений.

Всего территориальными органами было проведено более 5900 мероприятий с участием средств массовой информации, приуроченных к Всемирному дню прав потребителей. Из них: выступления по телевидению 242, выступления по радио – 200, опубликовано более 5482 материалов в прессе;

Наибольшее количество материалов по потребительской тематике подготовлены и опубликованы местных газетах территориальными органами субъектов Российской Федерации: Республика Татарстан – 666 материалов; Московская область – 529 материалов; Саратовская область – 276 материалов; Республика Башкортостан – 265 материалов; Новосибирская область – 225 материалов;

В ходе проведения мероприятий, приуроченных Всемирному дню прав потребителей, территориальными органами были разработаны и изданы более 85 000 памяток, буклетов, листовок.

Особое внимание в работе, приуроченной к Всемирному дню прав потребителей, было уделено проведению информационно-просветительских мероприятий среди молодежи. В целях привития интереса к изучению основ законодательства о защите прав потребителей в том числе в отношении прав потребителей в области «умных»

технологий, искусственный интеллект и дистанционной торговли, формирования правовой культуры и активизации работы общеобразовательных учреждений была проведена широкомасштабная просветительская работа среди школьников и студентов. Территориальные органы в 88 субъектах Российской Федерации совместно с образовательными учреждениями, органами управления образования в субъектах Российской Федерации и региональными общественными объединениями потребителей организовано проведение более 6900 потребительских уроков-практикумов, бесед, тренингов, факультативных занятий, лекций и семинаров по пропаганде и разъяснению законодательства в сфере защиты прав потребителей среди учащихся школ, средних и высших учебных учреждений. Указанными мероприятиями были охвачены учащиеся более 4000 учебных заведений страны (школы, лицеи, колледжи, вузы), аудитория составила более 281 550 учащихся (общеобразовательные школы – 238 220, лицеи, колледжи – 31 908, вузы – 11 425).

Во всех 88 территориальных органах, представивших отчеты, было организовано тематическое консультирование потребителей по вопросам защиты их прав в рамках телефонных горячих линий, в общественных приемных территориальных органов Роспотребнадзора и консультационных центрах для потребителей ФГУЗ «Центры гигиены и эпидемиологии», всего проведено:

Горячих линий по телефону – 6473, в процессе проведения которых дано 27 203 консультаций.

Выездных консультаций для потребителей – дано 12 430.

Очных консультаций в общественных приемных территориальных органов – 21 774, рис. 5.2.1.

Наибольшее количество консультаций при проведении горячих линий было дано следующими территориальными органами: по городу Москве – 6242; по городу Санкт-Петербург – 1583; по Саратовской области – 1199; по Краснодарскому краю – 936; по Воронежской области – 905; по Московской области – 806.

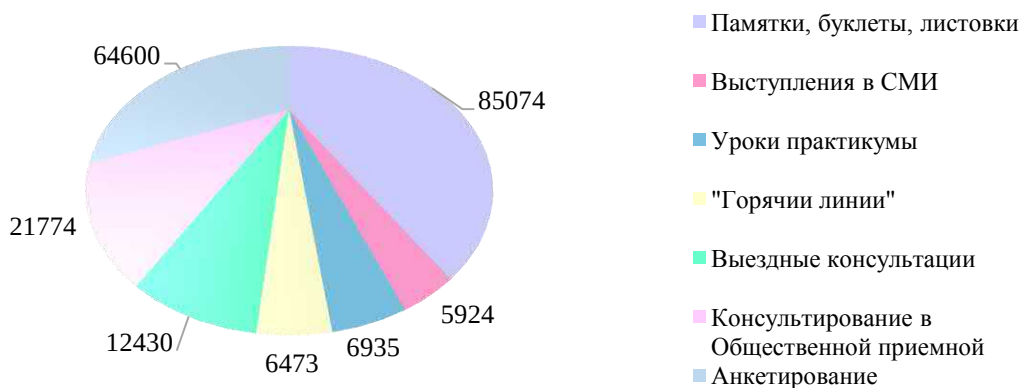


Рис. 5.2.1. Мероприятия, приуроченные к Всемирному дню прав потребителей

Особое внимание уделялось проведению опросов и анкетированию. В ходе мероприятий было опрошено 64 619 человек, разных возрастных категорий.

Кроме того, с участием представителей хозяйствующих субъектов, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей было проведено 3849 совместных мероприятия, в том числе 1641 тематических выставок и 2208 конкурсов.

Подводя итоги проведенных мероприятий территориальными органами Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации, можно отметить выдающийся уровень организации такого масштабного мероприятия, которое было проведено с использованием инновационных методов и инструментов для привлечения внимания

общественности к вопросам защиты прав потребителей. Отметим, что эта деятельность осуществляется в тесном сотрудничестве с местными органами и учреждениями Роспотребнадзора, региональными властями и общественными организациями потребителей, что является ключевым для укрепления взаимодействия всех компонентов региональной системы защиты прав потребителей и обеспечения реализации и защиты прав потребителей населения.

Наиболее значимые примеры проведенных мероприятий:

Управление Роспотребнадзора по Московской области – информация о девизе и тематике Всемирного дня прав потребителей доведена до населения посредством сайтов администраций городских округов Московской области, торгово-промышленных палат и общественных организаций. Кроме того, на интернет-сайтах и страницах социальных сетей указанных учреждений была размещена следующая информация:

– «Как получить информацию на портале ГИР ЗПП», «Как составить и подать претензию», «Основание и порядок обращения потребителей в органы Роспотребнадзора», «О Единых правилах в области защиты прав потребителей, утвержденных Декретом Высшего Государственного Совета Союзного государства от 6 декабря 2024 г. № 6», «Как привлечь Роспотребнадзор к участию в суде», «Как пожаловаться в Роспотребнадзор», «Как подать иск по защите своих потребительских прав», «Можно ли вернуть подарочный сертификат»; «О защите прав и законных интересов группы потребителей», «О профилактическом визите Роспотребнадзора», «Как правильно вернуть качественный товар»; «Возврат товара, приобретенного по акции», «Потребляй, но проверяй», в социальной сети «ВКонтакте», размещен пресс-релиз, статьи и памятки: «Главные советы по устойчивому образу жизни», «Что такое бережное потребление», «Гринвошинг», «Берегите воду», «Рациональное использование электроэнергии», «Рациональное питание в жизнедеятельности человека», «Рекомендации по выбору продуктов питания: упаковка, маркировка», «Обращайте внимание на упаковку и маркировку продукции общественного питания», «Почему выключенные приборы расходуют электроэнергию и как это остановить», «Права потребителя: что важно знать», «9 прав о которых должен знать потребитель», «Псевдоорганика», «Почему нельзя оставлять зарядку в розетке», «10 кредитных лайфхаков», «Как выгодно использовать кредитку» и др., а также памятки с образцами претензий и исковых заявлений.

Во исполнение плана действий по подготовке ко Всемирному дню прав потребителей специалисты Управления Роспотребнадзора по Московской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Московской области» организовали и приняли участие в 6 передачах на телевидении и 4 на радио, посвященных тематике проведения Всемирного дня прав потребителей 2025 года, сюжет про экологические знаки на маркировке товаров, а также по темам: «Как вернуть деньги за товар ненадлежащего качества», «Использование национальной системы мониторинга «Честный знак», «Приостановление или ограничение предоставления коммунальных услуг».

Совместно с представителями филиала ФБУЗ «ЦГиЭ МО» в многофункциональных центрах проведено 226 выездных консультаций по различным вопросам законодательства в сфере защиты прав потребителей. Основные вопросы касались следующих тем: некачественное оказание коммунальных услуг, финансовые услуги, маркировка товаров «Честный знак», возврат денежных средств за товар, приобретенный дистанционным способом, как защититься от мошенников, судебная защита прав потребителей, оказана помощь в составлении претензий по вопросам расторжения договора купли-продажи и возврата уплаченной денежной суммы и другие.

В различных печатных средствах массовой информации опубликовано 529 статьи на темы: «О девизе всемирного дня прав потребителей в 2025 году»; «Сознательное потребление: потребитель должен знать, как производится товар, как он влияет на окружающую среду во время использования и после утилизации»; «Отказ от избыточного потребления и стремление к простоте»; «Локальное потребление: предпочтение местным товарам и услугам, что способствует уменьшению времени и расстояния транспортировки товара и снижению количества вредных выбросов от транспорта», «Обмен и возврат детских игрушек: информация для потребителя», «О возврате денежных средств за подарочные карты и сертификаты», «Книга отзывов и предложений», «Как оформить возврат товара от покупателя правила и условия». Также через средства массовой информации преданы широкой гласности вопросы энергосбережения в сфере оказания жилищно-коммунальных услуг, информация по вопросам судебной защиты потребителей, информация по вопросам, касающихся финансовой грамотности населения.

Также на сайтах администраций, на страницах в социальных сетях органов местного самоуправления г.о. Балашиха, г.о. Черноголовка, г.о. Электросталь, сетевого средства массовой информации «Большая Балашиха», средства массовой информации «Богородский онлайн», «Молва» средства массовой информации «ПроРеутов» были размещены информационные материалы: «Ежегодный Всемирный день прав потребителей под девизом – «Справедливый переход к устойчивому образу жизни», «Жителям рассказывают о маркировке икры. Икра и Честный знак», «О цифровой маркировке (Честный знак)», горячая линия по вопросам защиты прав потребителей», «Как не заплатить лишнего при покупке билетов», «Как вернуть деньги за абонемент в фитнес-клуб», «О реализации некачественной молочной продукции на сайте «Авито», «О выявлении в реализации продукции «Жидкое мыло «Алоэ», не соответствующей установленным требованиям», «О выявлении в обороте икорной продукции фантомного производителя ООО «Персей». Всего 32025 просмотров размещенной информации.

Было подготовлено и роздано 2527 буклетов и памяток по алгоритму действий при нарушении прав потребителей, а также на темы: «Единые правила в области защиты прав потребителей», «Разделение мусора: руководство»; «Ты, я, мы – можем изменить мир!»; «Главные советы по устойчивому образу жизни»; «Защита прав потребителей»; «Основные права потребителей, закрепленные законом России «О защите прав потребителей»; «Справедливый переход к устойчивому образу жизни»; «Экономим воду»; «Полезные советы»; «Схема прав потребителей»; «Потребитель имеет право на информацию о товарах»; «Тема Всемирного дня прав потребителей 2025 года «Справедливый переход к устойчивому образу жизни»; «История возникновения Всемирного дня защиты прав потребителей», «Отказ от товара при его продаже по образцу».

14 марта Управлением Роспотребнадзора по Московской области проведено заседание Межведомственного консультативного совета в рамках празднования Всемирного дня прав потребителей с представителями: Банка России, Московской таможни, Министерства сельского хозяйства и продовольствия Московской области, Министерства образования Московской области, Уполномоченного по правам человека в Московской области, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Московской области», Торгово-промышленной палаты Московской области, Общероссийского общественного движения в защиту прав и интересов потребителей «Объединение потребителей России».

При организации мероприятий с участием сотрудников администраций городских округов Московской области особое внимание было уделено вступившим в силу Единым правилам в области защиты прав потребителей, утвержденным Декретом

Высшего Государственного Совета Союзного государства 6 декабря 2024 г. № 6, подготовлен информационный материал об утверждении Единых правил защиты прав потребителей, явившихся новым этапом правового регулирования.

Также участникам была доведена информация о работе Портала ГИР ЗПП, правилах составления претензий продавцу (исполнителю), и направления обращений в Роспотребнадзор.

В администрациях городских округов состоялись совещание, в которых приняли участие начальники территориальных отделов Управления, представители администраций, представители торгово-промышленной палаты, главные редакторы газеты, предприниматели. Были рассмотрены вопросы, в том числе касающиеся тематики Всемирного дня прав потребителей 2025 года, а также об изменениях в законодательстве о маркировке продукции в системе «Честный знак», разъяснения об изменениях в Законе № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации», а также об изменениях в Федеральном законе от 26 декабря 2008 г. № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля».

Проведены лекции, семинары по темам: «Новые группы маркировки в системе «Честный знак», «Актуальные вопросы надзорной деятельности за соблюдением обязательных требований к маркировке товаров средствами идентификации», «В платежном документе дополнительная услуга-антенна. Платить или нет?», «Затопили соседи – что делать?», «Правила приобретения безопасной косметики и парфюмерии», «Новости для потребителей с 01.01.2025», «Как сэкономить на электроэнергии», «Что делать, если нарушен гарантийный срок ремонта технически-сложного товара».

По завершению мероприятия специалисты ответили на вопросы, интересующие граждан, рассказали о совершенствовании правового механизма реализации прав потребителей.

Особое внимание уделялось лицами старшего поколения и гражданами с ограниченными физическими возможностями. Мероприятия, связанные с информированием и консультированием граждан, разъяснением актуальных аспектов законодательства о защите прав потребителей, оказанием практической помощи потребителям в контексте объявленной тематики Всемирного дня (доступное для различных групп населения стремление к выбору экологически чистых и полезных для здоровья продуктов, товаров и одновременно стремление к эффективному и рациональному использованию ресурсов, которое не наносит вред окружающему нас миру), проведены в Управлениях социальной защиты населения городов Московской области.

В рамках проведенного мероприятия было акцентировано внимание на важности ответственного подхода к приобретению товаров и пользованию услуг, на развитие умений и навыков, необходимых для грамотного поведения потребителей. Участникам были предоставлены полезные рекомендации для осознанного выбора покупок и использования различных услуг. В завершении лекции даны ответы по интересующим граждан темам в формате «вопрос-ответ». Количество слушателей – 20 человек.

Сотрудниками территориальных отделов **Управления Роспотребнадзора по Московской области** на транспорте в аэропортах Шереметьево, Домодедово, Жуковский была организована горячая линия для потребителей. Информация об ее проведении была размещена на информационном стенде территориальных отделов. В рамках проводимых профилактических и контрольных (надзорных) мероприятий на территории аэропортов с учетом тематики Всемирного дня прав потребителей с работниками предприятий общественного питания проведены беседы с освещением

полезной информации об основах законодательства в вопросах защиты прав потребителей.

Специалист консультационного пункта Шереметьевского филиала ФБУЗ «ЦГиЭ МО» принял участие в совместных семинарах с ТОУ Роспотребнадзора и представителями предпринимательского сообщества. С представителями юридических лиц объектов аэропорта АО «Аэромар», МСЧ АО МАШ.

В рамках семинара субъекты предпринимательской деятельности получили ответы на актуальные вопросы по законодательству в сфере осуществления санитарно-эпидемиологического государственного контроля и надзора в области защиты прав потребителей, порядку проведения обязательных профилактических визитов и профилактических визитов по инициативе контролируемых лиц, основаниям проведения контрольно-надзорных мероприятий во взаимодействии с контролируемыми лицами, а также о еще одной форме контроля Управления Роспотребнадзора – санитарно-эпидемиологическом расследовании.

В период с 10 по 21 марта 2025 г. проводилась горячая линия для потребителей по вопросам защиты их прав и законных интересов. За указанный период поступило 806 звонков. Основными вопросами, заданными потребителями, были: нарушения прав при дистанционном способе продажи товаров, продажа пищевых продуктов с истекшими сроками годности, некорректное начисление платы за электроснабжение, ненадлежащее оказание услуг электроэнергии, продажа технически сложных товаров ненадлежащего качества, защита потребителей при долевом строительстве и сдаче жилья, отсутствие обязательной цифровой маркировки на товарах в обороте, может ли Роспотребнадзор обратиться в суд в интересах потребителя, какой срок ответа продавцом на претензию, как отказаться от товара при заказе на маркетплейсах.

Также в течение марта текущего года была организована практическая помощь населению через личный прием граждан на территории Управления, ФБУЗ «ЦГиЭ МО» и их территориальных отделов, а также в торговых центрах, на предприятиях, в библиотеках. Наиболее часто задаваемыми были следующие вопросы: какова ответственность по оплате за жилищно-коммунальные услуги совместно проживающих с собственником жилья; какие существенные условия должны содержаться в договоре купли-продажи автомобиля; каковы основные правила продажи дистанционным способом; при каких обстоятельствах можно вернуть технически сложный товар; какие основные правила возврата или обмена технически сложного товара; могу ли я при обращении в магазин отказаться от ремонта и потребовать деньги за телевизор; можно ли заменить телефон на другой без ремонта в сервисе в случае обнаружения недостатка в первые два дня; каков максимальный срок исполнения гарантийного ремонта телефона и что вправе требовать от продавца по истечении этого срока; вправе ли я присутствовать при экспертизе некачественного товара; нарушен срок гарантийного ремонта ноутбука, возможно ли в данном случае вернуть товар; вправе ли продавец требовать у покупателя деньги при возврате товара надлежащего качества, приобретенного дистанционно; в какие сроки продавец обязан сделать проверку (диагностику) некачественного товара; за чей счет производится доставка крупногабаритного товара в сервисный центр для проведения гарантийного ремонта. по всем поставленным вопросам были даны разъяснения.

Также предложена помощь в составлении досудебных претензий. Например, были подготовлены проекты претензий к АО «Почта России», АО «Мособлэнерго», ИП Ищенко В.В. (обувь), ООО «ЭСТ» (телефон), ИП Курносковой М.В., ИП Брысиной Е.Н. (бытовые услуги, ремонт техники), ООО «Группа отелей Русские сезоны» (о некачественно предоставленных услугах и нанесения вреда здоровью), а также составлено 4 проекта исковых заявлений (двойная оплата услуги интернет; возврат

товара, приобретенного дистанционным способом 2 шт., мебель ненадлежащего качества).

Управление Роспотребнадзора по Республике Марий Эл – подготовлены и направлены письма в адрес ФБУЗ, органов исполнительной власти, органов местного самоуправления и общественных организаций республики, учебных заведений с предложением о проведении мероприятий, в том числе, совместных, по тематике Дня и актуальным аспектам законодательства о защите потребительских прав и законных интересов потребителей. Республике Марий Эл проведен месячник по защите прав потребителей.

Управлением и ФБУЗ с 10 по 21 марта 2025 г. организована работа специализированной горячей линии по актуальным вопросам защиты прав потребителей в судебном порядке. На сайте Управления Роспотребнадзора по Республике Марий Эл 10 марта 2025 г. опубликован анонс горячей линии, посвященной Всемирному дню прав потребителей («С 10 по 21 марта 2025 г. проводится горячая линия по актуальным вопросам защиты прав потребителей»). Анонсы горячей линии под заголовками «Горячая линия» к Всемирному дню прав потребителей» вышли также 10 марта в официальных группах Управления в социальных сетях «ВКонтакте», «Одноклассники» и Телеграм-канале ведомства.

20 марта в Управлении организован и проведен семинар с органами местного самоуправления, хозяйствующими субъектами по вопросам маркировки, на котором обсуждены новые подходы к проведению контрольно-надзорной деятельности в сфере защиты прав потребителей в России, вопросы справедливого перехода к устойчивому образу жизни, а также доведены и разъяснены нормы Единых правил в области защиты прав потребителей (утв. Декретом Высшего Государственного Совета Союзного государства 6 декабря 2024 года № 6).

20 марта проведен день открытых дверей для предпринимателей. Данное мероприятие направлено на повышение уровня информированности предпринимательского сообщества о деятельности Управления, основных обязательных требованиях законодательства в сферах обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения и защиты прав потребителей, а также о правах и обязанностях индивидуальных предпринимателей и юридических лиц, возможностях электронных сервисов при предоставлении государственных услуг. В рамках проводимой акции специалистами Управления и территориальных отделов организовано консультирование 25 предпринимателей, представителей юридических лиц по актуальным вопросам с разъяснением требований законодательства Российской Федерации к маркировке товаров, особенностей работы предпринимателей в государственной информационной системе маркировки товаров (ГИС МТ), сроков рассмотрения претензий потребителей, соблюдения обязательных требований при доставке товаров общественного питания, вакцинации сотрудников против гепатита А. Всем обратившимся даны исчерпывающие консультации по интересующим вопросам.

Участие Управления Роспотребнадзора в реализации национального проекта «Экология», нацеленного на повышение качества питьевой воды для населения, эффективное обращение с отходами производства и потребления, включая ликвидацию всех выявленных несанкционированных свалок, экологическое оздоровление реки Волги. Поставленные задачи направлены на достижение конечного результата: сохранение здоровья, снижение уровня смертности, увеличение продолжительности и качества жизни, так как это напрямую зависит от воздействия факторов окружающей среды. Какие преференции даны потребителям российским законодательством, как грамотно составить претензию к недобросовестному продавцу или исполнителю услуг, куда подать исковое заявление, каким образом обратиться в Управление за

консультацией и защитой нарушенных прав – эти и другие вопросы были затронуты в выступлении специалиста.

В целях повышения правовой грамотности и информированности молодежи территориальными отделами Управления направлены руководителям отделов образования районов направлены информационные письма о проведении мероприятий, приуроченных к Всемирному дню прав потребителей, а также презентацию с приложением материалов для проведения мероприятий. Во всех образовательных организациях оформлены стенды с подборкой тематических материалов. Разработана презентация и игра-викторина «Школа юных потребителей.ру».

Направлены материалы в Администрацию Оршанского муниципального района и Отдел образования и по делам молодежи администрации муниципального образования «Медведевский муниципальный район» для дистанционного проведения мероприятий в МБОУ «Зеленогорская СОШ» Моркинского района, МОБУ «СОШ п. Сурок», МОБУ «Нужьяльской СОШ», МОБУ «Шойбулакской СОШ», МОБУ «Куйарской СОШ», МОБУ «Кузнецовской СОШ», МОБУ «Туршинской СОШ» Медведевского района, в школах Оршанского района, Юринского района, Килемарского района с охватом 1100 учеников. Направлены 30 наименований памяток для распространения по сферам потребительского рынка. Проведены лекции: МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 31 г. Йошкар-Олы» среди учеников 6 классов, МАОУ «Медведевская гимназия им. Н.Д. Хорошаева» среди учеников 5 класса, МОБУ «Медведевская СОШ № 2» среди учеников 7 класса, ГАОУ РМЭ «Лицей Бауманский» среди учеников 2 класса, ГБОУ Республики Марий Эл «Гуманитарная гимназия «Синяя птица» имени Иштриковой Т.В.» среди учеников 5–7 классов и учеников 8, 10 классов. Проведены лекции, распространены памятки и проведено анкетирование: школа № 10 г. Волжска 8–9 классы, школа № 9 г. Волжска 9 класс, в Зеленогорской школе Моркинского района 6–7 классы, школа № 12 г. Волжска, МОУ «Моркинская школа № 2», Мамасевская школа Волжского, МОУ «Керебелякская ОШ» с учащимися 9-х классов, МОУ «Звениговский лицей» с учащимися 9, 10 классов, МОУ «Звениговская СОШ № 3» с учащимися 9–10 классов, в ООО «Жемчуг», МДОУ «Нуктужский детский сад «Колобок», МОУ «Красногорская СОШ № 2», МБОУ «Усолинская СОШ» – 8, 9 классы, ГБОУ РМЭ «Школа-интернат г. Козьмодемьянск» 7 класс, МБОУ «Килемарская СОШ», МБОУ «Визимьярская СОШ»; МБОУ «Марьянская СОШ» – 8 класс, РМЭ «Транспортно-энергетический техникум», МБОУ «Куракинская СОШ» Параньгинского района для учащихся 9 класса, МБОУ «Олорская СОШ» Параньгинского района для учащихся 10 класса, МОУ «Марисолинская СОШ» Сернурского района для учащихся 5 класса, МБОУ «Нартасская СОШ» Мари – Турекского района учащихся 9 и 11 классов, МБОУ «Токтарсолинская ООШ имени Д.И. Онара» Новоторьяльского района (9 человек), МБОУ «Елембаевская ООШ» Новоторьяльского района, ГБОУ РМЭ «Лицей-интернат п. Ургакш» Советского района, МОУ «СОШ № 3 п. Советский» Советского района, «ГБОУ КЦСОН в Новоторьяльском районе», МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 31 г. Йошкар-Олы», МАОУ «Медведевская гимназия им. Н.Д. Хорошаева»; МБОУ «Средняя школа № 23 г. Йошкар-Олы», МОУ Основной Школы № 3 г. Волжска, ГБПОУ РМЭ «Транспортно-энергетический техникум», МБОУ «Пайгусовская СОШ», МБОУ «Килемарская СОШ», МБОУ «Визимьярская СОШ», ГБОУ РМЭ «Школа-интернат «Дарование», МОУ Марисолинской СОШ, МОУ «Казанская СОШ», МБОУ «Нартасская ООШ», «Новоторьяльская школа-интернат», МБОУ Токтарсолинская ООШ им. Д.И. Онара, Верхушнурская общеобразовательная национальная школа, ГБПОУРМЭ «Аграрно-строительный техникум», МОУ Ронгинская СОШ, МОУ «Оршинская ООШ имени академика Л.И. Ожиганова», ООО «Стоматология». В МБОУ «Усолинская СОШ» и ГБОУ РМЭ «Школа-интернат г. Козьмодемьянска» проведены

конкурсы на звание «Самый грамотный потребитель». Распространены памятки-листовки: «Как написать претензию», «Права потребителя», «Как правильно обратиться в суд» и др. В районных газетах: «Звениговская неделя», «Край Сernурский», «Звениговская неделя», «Ведомости Козьмы и Домиана», «Юринский Рабочий» «Восход», «Край Горномарийский» – опубликована информация: 15 марта – Всемирный день прав потребителей.

Управление по Пензенская области – для формирования плана мероприятий по проведению 15 марта 2025 г. Всемирного дня прав потребителей Управлением направлены запросы о представлении предложений в адрес ФБУЗ и всех заинтересованных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, общественных организаций Пензенской области. На основании представленных предложений и в соответствии с Планом действий Роспотребнадзора, Управлением разработан план мероприятий по подготовке и проведению месячника, в котором были предусмотрены различные формы работы, в том числе связанные с информированием и консультированием граждан, разъяснением актуальных аспектов законодательства о защите прав потребителей, оказанием правовой помощи различным группам населения.

Управлением разработан пресс-релиз с информацией об утвержденном девизе Всемирного дня прав потребителей «Справедливый переход к устойчивому образу жизни», который доведен до широкой общественности путем направления во все заинтересованные структуры, размещен на официальном сайте Управления, ФБУЗ, в двух социальных сетях («ВКонтакте», «Одноклассники»), а также Телеграм-канале.

Управлением 19 марта 2025 г. проведено выездное заседание Консультативного совета по защите прав потребителей которое было проведено в Министерстве сельского хозяйства Пензенской области в режиме видеоконференцсвязи с участием представителей администраций городов и районов Пензенской области. Данный формат обоснован необходимостью доведения информации о новациях законодательства в области защиты прав потребителей до представителей органов местного самоуправления, которые в соответствии с положениями ст. 44 Закона «О защите прав потребителей» наделены полномочиями по осуществлению защиты прав потребителей.

В повестку заседания Консультативного совета по защите прав потребителей включены актуальные вопросы правоприменения норм Единых правил в области защиты прав потребителей, утвержденных Декретом Высшего Государственного Совета Союзного государства от 6 декабря 2024 г. № 6 (далее – Единые требования), как нового этапа совершенствования правового регулирования для защиты прав потребителей.

Отмечено, что одним из приоритетных направлений является правозащитная деятельность в интересах потребителей, при этом использование различных форм профилактики нарушений нацелено на стимулирование добросовестного соблюдения субъектами предпринимательства обязательных требований и минимизацию потенциальной выгоды от их нарушений. Подчеркнуто, что целью проведения Управлением Роспотребнадзора по Пензенской области мероприятий, предусмотренных Программой профилактики нарушений в области защиты прав потребителей, является добровольное устранение контролируемым лицом причин нарушений и предупреждение совершения новых, стимулирование легальности осуществления деятельности.

В решении Консультативного совета от 19 марта 2025 г. отражены цели и направления совместной работы, в том числе в части: применения положений Единых правил при консультировании и оказании практической помощи потребителям как способа минимизации причинения вреда и соблюдения прав потребителей; актуальности формирования положительной практики по судебным делам о защите прав потребителей, по которым в качестве ответчика привлекается физическое лицо, которое оказывает услуги за плату; использования возможностей Государственного

информационного ресурса в области защиты прав потребителей (ГИР ЗПП) для повышения эффективности рассмотрения обращений потребителей по вопросам защиты их нарушенных прав; актуальности проведения на постоянной основе различных совместных мероприятий, связанных с информированием и консультированием граждан, разъяснением актуальных аспектов законодательства о защите прав потребителей и оказанием практической помощи, что в целом способствует осуществлению комплексного подхода к обеспечению эффективной защиты прав потребителей, в том числе маломобильных и социально-незащищенных групп населения, а также потребителей, проживающих в отдаленных и труднодоступных районах Пензенской области.

Проведение Управлением различных мероприятий в период, посвященный празднованию Всемирного дня прав потребителей, во взаимодействии с министерствами и ведомствами Пензенской области, имеющими отношение к предоставлению услуг потребителям, органами местного самоуправления, общественными организациями, предусмотрено региональной программой «Обеспечение защиты прав потребителей в Пензенской области на 2025–2030 годы» (далее – Программа). Указанная Программа утверждена Постановлением Правительства Пензенской области от 23 декабря 2024 г. № 1071-пП и является продолжением ранее реализованной региональной программы «Обеспечение защиты прав потребителей в Пензенской области на 2020–2024 годы» (утв. постановлением Правительства Пензенской области от 26 декабря 2019 г. № 837-пП).

В соответствии с Планом мероприятий Программы на 2025 год., который регулирует организационные вопросы при проведении мероприятий, посвященных Всемирному дню защиты прав потребителей, с участием специалистов территориальных отделов Управления и администраций муниципальных районов и городских округов области совместно с органами контроля и правопорядка и общественными организациями, успешно реализован комплекс мероприятий, который включает различные направления работы, в том числе: проведение конференций, совещаний, круглых столов, консультаций с привлечением представителей субъектов предпринимательской деятельности для формирования целенаправленного подхода в обеспечении соблюдения положений законодательства в области защиты прав потребителей.

Так представители Управления приняли участие в проведении 17 конференций и 15 совещаний по актуальным проблемам защиты прав потребителей, а также в онлайн-конференции, организованной 10 марта 2025 г. Союзом потребителей Российской Федерации по вопросу «Чего ждать потребителям и бизнесу от новых Единых прав в области защиты прав потребителей Союзного государства»; в тематическом семинаре «Пути решения вопросов, связанных с капитальным ремонтом в многоквартирных домах», который состоялся 11 февраля 2025 г. в региональном исполнительном комитете партии «Единая Россия»; в заседании Совета по инвестиционному развитию и предпринимательству Администрации г. Пензы на тему: «Повышение туристической привлекательности г. Пензы».

Управлением и ФБУЗ организовано консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей при личном приеме, по телефону, а также в рамках проведения тематической горячей линии. Информация о проведении тематических консультаций была размещена на сайтах Управления и ФБУЗ, сайтах органов местного самоуправления, в местных средствах массовой информации.

В период с 10 по 21 марта 2025 г. организована работа тематической горячей линии по вопросам защиты прав потребителей, проведение которой было заранее проанонсировано на сайтах Управления, ФБУЗ и через СМИ. По телефону горячей

линии в Управлении проконсультировано 250 обратившихся потребителей, специалистами ФБУЗ – 195 граждан, всем оказана практическая помощь, при этом обеспечено акцентированное внимание наиболее уязвимым категориям граждан, в том числе лицам с ограниченными физическими возможностями и пожилого возраста.

В рамках работы горячей линии наибольшее число потребителей (45 %) обратилось в Управление по вопросам применения общих положений законодательства о защите прав потребителей.

Доля обращений, связанных с нарушением прав потребителей в сфере торговли составила более 26 %, из которых самыми распространенными ситуациями, по которым гражданам требовалась правовая помощь специалистов на горячей линии явились: отказ продавца в удовлетворении законных требований при обнаружении недостатков технически-сложной продукции или иных дорогостоящих товаров; проблемы при обращениях к продавцу в случаях дистанционной продажи товаров, включая несвоевременный возврат денег за не подошедший товар, отказ продавца в признании недостатка товара при наличии явных дефектов или при получении покупателем товара, не соответствующего заказанному, необоснованное затягивание сроков рассмотрения претензий и прочие.

Поступившие в Управление на горячую линию обращения потребителей, связанные с получением необходимой информации в сфере оказания медицинских и жилищно-коммунальных услуг, составили более 16 %. Структура 195 обращений, поступивших на горячую линию в Консультационный центр ФБУЗ и пункты учреждения, по которым проведены консультаций потребителей, представляет собой: 30 % или 56 ед. по общим вопросам применения положений законодательства о защите прав потребителей; 70 % или 139 ед. по вопросам в отдельных секторах потребительского рынка, в том числе: услуги ЖКХ, связи 17; туристические, бытовые услуги 12; финансовые услуги 12; медицинские услуги 26; транспортные 19; технические сложные товары, в т. ч. бытового назначения, мобильные телефоны 30, продажа товаров дистанционным способом 20.

Всем обратившимся потребителям оказана правовая помощь, в ходе работы горячей линии подготовлено 4 проекта исковых заявлений, 43 проекта претензий, на все поступившие обращения специалистами Управления и ФБУЗ даны разъяснения.

В период месячника Управлением и ФБУЗ совместно с общественными объединениями потребителей проведен ряд тематических мероприятий, направленных на повышение уровня правовой защищенности потребителей и правильного применения положений законодательства в сфере защиты прав потребителей. К участию в проведении мероприятий привлечены ОО «Пензенский Союз потребителей»; Пензенское региональное отделение партии Единая Россия; Пензенское региональное отделение Общероссийской организации инвалидов; Автономная некоммерческая организация «Интеллект Пенза» (присутствовало 78 человек).

Итоговым мероприятием месячника, посвященного Всемирному дню прав потребителей, стало проведение заседания межведомственной комиссии при Правительстве Пензенской области в формате видеоконференцсвязи с участием представителей Управления, всех администраций муниципальных районов и городских округов Пензенской области, общественных организаций по защите прав потребителей, на котором дана оценка результатам проведенной работы и подведены итоги мероприятий, посвященных Всемирному дню защиты прав потребителей, были охвачены все районы Пензенской области и проведенные мероприятия позволили привлечь внимание широкого круга потребителей, субъектов предпринимательской деятельности к проблемам защиты прав потребителей и необходимости их дальнейшего решения.

Управление Роспотребнадзора по Донецкой Народной Республике – в рамках реализации плана мероприятий, приуроченных к Всемирному дню прав потребителей в 2025 году под девизом «A Just Transition to Sustainable Lifestyles» – «Справедливый переход к устойчивому образу жизни» проведены мероприятия, нацеленные на информирование и консультирование граждан, с разъяснением актуальных аспектов законодательства о защите прав потребителей, оказанием практической помощи потребителям.

Информация о тематике проведения Всемирного дня прав потребителей, в том числе информация об организации тематической горячей линии, доведена до широкой общественности путем размещения соответствующей информации на официальном телеграмм-канале Управления Роспотребнадзора по Донецкой Народной Республике и на сайтах органов исполнительной власти Донецкой Народной Республики и органов местного самоуправления, в республиканских новостных интернет-ресурсах. Общее количество размещенных анонсов составило 12 публикаций.

Тематическая горячая линия проведена с 10 марта по 21 марта 2025 г. За указанный период по телефону горячей линии, а также в рамках работы Общественной приемной Управления совместно с ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Донецкой Народной Республике» проведено 90 консультаций (68 посредством телефонной связи, 22 – при личном приеме) из них по вопросам: общие вопросы применения положений законодательства о защите прав потребителей – 7; услуги ЖКХ – 20; услуги связи – 8; медицинские услуги – 6; образовательные услуги – 1; транспортные услуги – 2; технически сложные товары (в т. ч. бытового назначения) – 9; прочие – 37 консультаций. Основными вопросами, послужившими поводами для обращений, явились: отказ со стороны продавца (исполнителя) в возврате денежных средств; приобретения товаров ненадлежащего качества.

В рамках Форсайт Площадки «Университет-Индустриальные партнеры» кафедры товароведения продовольственных товаров и экспертизы продукции сельского хозяйства Донецкого национального университета экономики и торговли имени М. Туган-Барановского объявлена Неделя защиты прав потребителей при поддержке ДРОО «Молодая Республика», а также в период с 7 по 14 марта 2025 г. в поддержку Недели защиты прав потребителей, в Луганском государственном университете имени Владимира Даля, на кафедре товароведения и экспертизы товаров состоялся тематический семинар. Участники семинара говорили о значимости защиты прав потребителей, рассмотрели ключевые аспекты этого направления в России и за ее пределами. В ходе встречи студенты представили доклады на актуальные темы, связанные с историей становления защиты прав потребителей и законодательными основами. Завершился семинар викториной, в ходе которой участники проверили полученные знания о защите прав потребителей. Формат мероприятия способствовал активному обсуждению актуальных вопросов защиты прав потребителей, а также повышению осведомленности студентов об их правах в сфере потребления товаров и услуг.

Также в рамках Недели защиты прав потребителей 11 марта на кафедре товароведения продовольственных товаров и экспертизы продукции сельского хозяйства Донецкого национального университета экономики и торговли имени М. Туган-Барановского был организован круглый стол «Справедливый переход к устойчивому образу жизни».

В контексте Недели защиты прав потребителей, организованной совместно с кафедрой товароведения продовольственных товаров и экспертизы продукции сельского хозяйства Донецкого национального университета экономики и торговли имени М. Туган-Барановского, учащиеся ГБОУ «Лицей № 2 «Престиж» с углубленным

изучением отдельных предметов г.о. Макеевка» приняли участие в конкурсе видеороликов «День защиты прав потребителей».

В рамках Недели защиты прав потребителей также были проведены: конкурс эссе «История прав потребителей»; конкурс рисунков «Я – потребитель! Мои права»; конкурс видеороликов «День защиты прав потребителей». В общей сложности в конкурсах приняли участие 48 человек, в том числе обучающиеся Донецкого национального университета экономики и торговли имени М. Туган-Барановского и школьники Донецкой Народной Республики.

Управлением Роспотребнадзора по Донецкой Народной Республике продолжается работа по организации проведения тематических бесед, факультативных уроков на регулярной основе в высших образовательных учреждениях посредством использования специализированных платформ дистанционного обучения.

Управление Роспотребнадзора по Херсонской области – горячая линия организована с 11 марта по 21 марта 2025 г. по вопросу защиты прав потребителей в судебном порядке потребителей. Анонс горячей линии размещен на официальном сайте ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Херсонской области», поступило 4 звонка от жителей Херсонской области, по которым даны исчерпывающие разъяснения.

Разработана Памятка, посвященная тематике Всемирного дня защиты прав потребителей. За время проведения мероприятий распространено населению более 367 памяток с разъяснениями прав потребителей. Организовано размещение памяток и информационных листовок в Многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг Херсонской области в г. Геническ.

Управлением совместно с ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Херсонской области» проведено 8 общественных акций с целью распространения раздаточных, информационных материалов: МФЦ г. Геническ, автовокзал г. Геническ, г. Скадовск, пгт. Чаплинка, Центральный рынок в г. Каховка, пгт. Горностаевка, пгт. Верхнерогачик.

С целью информирования детей о преимуществах и негативных сторонах Справедливого перехода к устойчивому образу жизни в ГБОУ ХО «Геническая санаторная школа-интернат» Генического МО, ГБОУ ХО «Геническая школа № 2» Генического МО, ГБОУ ХО «Геническая школа № 1» Генического МО В ГБОУ ХО «Каланчакская школа № 1» Каланчакского МО, ГБОУ ХО «Скадовская школа № 1» Скадовского МО, ГБОУ ХО «Тавричанская школа Каховского МО», ГБОУ ХО «Красноперекопская школа Каховского МО» прошли уроки-практикумы по разумному потреблению, которое подразумевает осознанный выбор товаров с учетом их воздействия на окружающую среду и общество. Специалистами Управления проведены лекции на тему: «Принципы устойчивого образа жизни» в ГБОУ ХО «Геническая санаторная школа-интернат» Генического МО, ГБОУ ХО «Геническая школа № 2» Генического МО, ГБОУ ХО «Геническая школа № 1» Генического МО.

Специалистами Управления в ГБУЗ Херсонской области «Генический медицинский колледж» проведены лекции на тему: «Принципы устойчивого образа жизни» и «Осознанный выбор товаров с учетом их воздействия на окружающую среду» студентам в доступной форме разъяснены принципы выбора местных товаров и услуг, что способствует снижению уровня транспортных выбросов и поддерживает местное хозяйство и сообщество.

Специалистами Управления проведена встреча с гражданами, приуроченная к празднованию Всемирного дня прав потребителей, проходившей в приемной председателя Партии «Единая Россия» Д.А. Медведева по Херсонской области. Гражданам даны 3 консультации по вопросам, связанным с защитой прав потребителей, а также с разъяснением по компетенции Управления. Жителям Херсонской области были розданы информационные материалы.

Суммируя проведенные территориальными органами Роспотребнадзора по различным субъектам Российской Федерации 15 марта 2025 г. действия, можно отметить выдающийся уровень организации такого масштабного мероприятия, которое было проведено с использованием инновационных методов и инструментов для привлечения внимания общественности к вопросам защиты прав потребителей. Отметим, что эта деятельность осуществляется в тесном сотрудничестве с местными органами и учреждениями Роспотребнадзора, региональными властями и общественными организациями потребителей, что является ключевым для укрепления взаимодействия всех компонентов региональной системы защиты прав потребителей и обеспечения реализации и защиты прав потребителей населения.

5.3. Информационно-аналитический отчет по результатам анализа функционирования Государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей в 2025 году

Актуальная нормативная правовая база по вопросам защиты прав потребителей размещена на портале ГИР ЗПП (<http://zpp.rosпотребнадзор.ru>). В открытом доступе содержатся сведения о структурных подразделениях и организациях Роспотребнадзора, предоставляющих информационные, практические, консультационные услуги, образцы претензионных и исковых заявлений, памятки по наиболее актуальным вопросам защиты прав потребителей, обучающими видеороликами, а также информация об общественных объединениях потребителей.

На портале публикуются сведения о выявленных случаях нарушения требований технических регламентов, включая факты несоответствия продукции обязательным стандартам. Значительный объем информации посвящен судебной практике Роспотребнадзора по вопросам защиты прав потребителей.

В соответствии с приказом Роспотребнадзора от 29 декабря 2015 г. № 1375¹⁶⁷ «О вводе в эксплуатацию Государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей»¹⁶⁸ ГИР ЗПП состоит из 10 модулей:

- модуль 1 «Справочник потребителя» – содержит алгоритм действий потребителя при возникновении спорных ситуаций, примеры рассмотрения типовых конфликтных ситуаций, примерные формы документов по различным видам деятельности (претензии, исковые заявления и др.), ответы на часто задаваемые потребителями вопросы, связанные с приобретением товаров и заключением договоров на оказание услуг (выполнение работ);

- модуль 2 «Советы по здоровому питанию» – содержит рекомендации гражданам о правильном питании, правильном выборе рациона;

- модуль 3 «Нормативно-правовые акты» – включает нормативные правовые акты, регулирующие отношения в области защиты прав потребителей, а также иные акты, содержащие обязательные требования к товарам (работам, услугам);

- модуль 4 «Информационно-аналитические материалы» – включает ежегодные государственные доклады о защите прав потребителей в Российской Федерации, а также программы (планы) по обеспечению защиты прав потребителей и информацию об их реализации;

- модуль 5 «Органы и организации в сфере защиты прав потребителей» – включает сведения о названии межведомственных и международных органов по защите прав потребителей, их местонахождении, осуществляемой ими деятельности и ее результатах, сведения о наименовании общественных объединений потребителей (их

¹⁶⁷ Далее – Приказ.

¹⁶⁸ Далее – ГИС ЗПП.

ассоциаций, союзов), их местонахождении, об осуществляемой ими деятельности в области защиты прав потребителей и ее результатах;

– модуль 6 «Результаты проверок» – содержит интерактивную ссылку на ФГИС «Единый реестр проверок»;

– модуль 7 «Продукция, не соответствующая обязательным требованиям» – включает сведения о результатах проведенных в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей проверок соответствия товаров, работ, услуг установленным в соответствии с международными договорами Российской Федерации, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации обязательным требованиям, обеспечивающим безопасность товаров, работ, услуг для жизни и здоровья потребителей, окружающей среды, предупреждение действий, вводящих потребителей в заблуждение, и предотвращение причинения вреда имуществу потребителей;

– модуль 8 «Судебная практика» – включает материалы судебной практики по защите прав потребителей, в том числе судебные акты, принятые по результатам рассмотрения дел о защите прав потребителей с участием оператора, органа местного самоуправления и (или) общественного объединения потребителей (их ассоциации, союза), а также судебные акты с разъяснениями по вопросам судебной практики по делам в области защиты прав потребителей;

– модуль 9 «Новости» – содержит актуальную оперативную информацию в области защиты прав потребителей, представляющую интерес для широкого круга потребителей;

– модуль 10 «Виртуальная приемная» (обратная связь для потребителей) – представляет собой площадку для общения между потребителями и специалистами Роспотребнадзора.

Среди подсистем ГИР ЗПП наиболее востребованными являются: модуль «Продукция, не соответствующая обязательным требованиям», главная страница Ресурса и новостной блок, модуль «Справочник потребителя».

Во исполнение письма Роспотребнадзора от 18 февраля 2016 года № 01/1940-16-27 «Об особенностях ввода информации в некоторые модули ГИС ЗПП», ФБУЗ «Федеральный центр гигиены и эпидемиологии» Роспотребнадзора¹⁶⁹ представляет сводный отчет о размещаемых материалах в модулях подсистемы ГИС ЗПП. При подготовке сводного отчета ФБУЗ также использует данные о размещении материалов, автоматически сформированные через панель «On-line отчетность и аналитика» подсистемы ГИС ЗПП. За 2024 год в подсистеме ГИС ЗПП размещен (опубликован) 18 296 материал в 8 основных модулях (в 2023 году – 19 531 материалов):

За 2025 год в подсистеме ГИС ЗПП размещен (опубликован) 19 773 материала в 8 основных модулях (в 2024 году – 18 296 материалов):

– модуль «Нормативно-правовые акты»: 424 (2,1 %) материала (за 2024 год – 501 (2,7 %) материалов);

– модуль «Информационно-аналитические материалы»: 747 (3,8 %) материалов (за 2024 год – 960 (5,3 %) материалов);

– модуль «Органы и организации в сфере защиты прав потребителей»: 7 (0,04 %) материалов (за 2024 год – 54 (0,3 %) материала);

– модуль «Продукция, не соответствующая обязательным требованиям»: 8309 (42,0 %) материалов (за 2024 год – 6158 (33,7 %) материалов);

– модуль «Судебная практика»: 3342 (16,9 %) материалов (за 2024 год – 3338 (18,2 %) материалов);

¹⁶⁹ Далее – ФБУЗ

- модуль «Справочник потребителя»: 19 (0,1 %) материалов (за 2024 год – 14 (0,08 %) материалов);
- модуль «Новости»: 6925 (35,0 %) материалов (за 2024 год – 7271 (39,7 %) материал).

Многолетняя динамика наполняемости модулей подсистемы ГИС ЗПП представлена в таблице 5.3.1.

Таблица 5.3.1

**Информация о размещаемых материалах
в модулях подсистемы ГИС ЗПП с 2017 по 2025 год**

Наименование модуля	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
модуль «Нормативно-правовые акты»	425	408	278	235	330	392	499	501	424
модуль «Информационно-аналитические материалы»	542	1015	927	800	725	1129	1300	960	747
модуль «Органы и организации в сфере защиты прав потребителей»	135	36	2	65	2	17	108	54	7
модуль «Продукция, не соответствующая обязательным требованиям»	10 254	12 798	12 881	7256	9496	4478	5128	6158	8309
модуль «Судебная практика»	4654	4295	3895	2808	2318	3420	4077	3338	3342
модуль «Справочник потребителя»	45	16	21	37	5	16	12	14	19
модуль «Новости»	7443	8450	7337	6225	5933	7783	8399	7271	6925
Итого	23 498	27 018	25 341	17 426	18 809	16 935	19 531	18 296	19 773

Соответствующее информирование о несоответствии продукции требованиям технических регламентов осуществляется Роспотребнадзором по правилам, определенным постановлением Правительства Российской Федерации от 16 февраля 2013 г. № 129 «О государственном информационном ресурсе в области защиты прав потребителей», а также с учетом требований главы 7 Федерального закона от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании». Информацию о фактах несоответствия выпущенной в обращение продукции требованиям технических регламентов в Роспотребнадзор вправе направить любое лицо, которое не является изготовителем (исполнителем, продавцом, лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя) и которому стало об этом известно.

В этом случае Роспотребнадзор проводит проверку достоверности полученной информации в порядке, определенном законодательством о государственном контроле (надзоре), и только в случае ее подтверждения может способствовать распространению информации о принимаемых мерах по предотвращению причинения вреда, определенных изготовителем (продавцом, лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя). В случае необходимости принятия незамедлительных мер по предотвращению причинения вреда жизни или здоровью граждан при использовании продукции, не отвечающей требованиям технических регламентов, либо угрозы причинения такого вреда только орган государственного контроля (надзора) вправе информировать потребителей, в том числе с использованием средств массовой информации о выявленных фактах несоответствия продукции.

6. Международное сотрудничество в области защиты прав потребителей

В 2025 году Роспотребнадзор продолжил сотрудничество с компетентными органами и общественными организациями дружественных государств, а также международными организациями.



6 декабря 2024 года в г. Минске по итогам состоявшегося очередного заседания Высшего Государственного Совета Союзного государства Декретом № 6 были утверждены единые правила в области защиты прав потребителей (далее – Декрет № 6, Единые правила). Декрет № 6 помимо утверждения Единых правил предусматривал заключение Соглашения между Правительством Республики Беларусь и Правительством Российской Федерации по обеспечению равных прав потребителей (далее – Соглашение). Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и Министерством антимонопольного регулирования и торговли Республики Беларусь (МАРТ) в целях исполнения положений Декрета № 6 были разработаны соответствующие документы для подписания данного Соглашения. Подписание Соглашения, неотъемлемой частью которого являлось Положение о Совете Союзного государства по защите прав потребителей (далее – Совет) состоялось 3 марта 2025 года в г. Москве. Цель функционирования Совета – активное сотрудничество уполномоченных органов обмен информацией, которая представляет ценность в контексте защиты прав потребителей, включая актуальные данные о любых изменениях в законодательстве обеих стран, которые могут повлиять на сферу потребительских прав, что позволит оперативно реагировать на новые вызовы и обеспечивать защиту интересов граждан.

Кроме того, это создает правовую основу для дальнейшей совместной работы, включая анализ правоприменительной практики новых правил и принятие оперативных решений на основе полученных результатов, что станет одним из дальнейших шагов, связанных с исполнением Основных направлений реализации положений Договора о создании Союзного государства на 2024–2026 годы.

Реализацией данного вектора работы явилось проведение на площадке XIII Петербургского международного юридического форума 1-го заседания Совета с участием руководителей уполномоченных органов Российской Федерации и Республики Беларусь. В работе Совета также приняли участие представители Роспотребнадзора, МАРТ, общественных организаций государств – участников Союзного государства.

Председателем Совета единогласно была избрана руководитель Роспотребнадзора А.Ю. Попова, которая в своем приветственном слове подчеркнула, что Совет призван содействовать формированию равных и транспарентных условий для граждан государств – участников Союзного государства, для защиты их потребительских прав и интересов, созданию эффективной системы контроля на потребительском рынке в целях предупреждения недобросовестной деятельности хозяйствующих субъектов.

Кроме ряда организационных вопросов, в том числе связанных с утверждением Регламента работы Совета, в ходе заседания членами Совета определены первоочередные направления проведения анализа правоприменительной практики единых правил в области защиты прав потребителей в целях выработки общих подходов к обеспечению защиты прав потребителей и подготовки соответствующих информационно-аналитических обзоров по вопросам, касающимся:

положений главы IV Единых правил «Защита прав потребителей при реализации цифровых продуктов»;

правоотношений между потребителями и физическими лицами, не зарегистрированными в качестве индивидуальных предпринимателей, производящими товары, цифровые продукты, выполняющие работы и оказывающие услуги¹⁷⁰.

В ходе 2-го заседания Совета, состоявшегося 16 декабря 2025 года, представители Роспотребнадзора и МАРТ Республики Беларусь проинформировали членов Совета о практике применения Единых правил.

По результатам обсуждения представленных докладов было принято решение о дальнейшем формировании такой практики, дополнив ее вопросами защиты прав потребителей при выявлении недостатков в технически сложных товарах в контексте Единых правил и с учетом данного анализа обеспечить подготовку информационно-аналитического обзора.

В целях исполнения пунктов 4.10–4.12 раздела «Защита прав потребителей» Основных направлений реализации положений Договора о создании Союзного государства на 2024–2026 годы Роспотребнадзором и Министерством антимонопольного регулирования и торговли Республики Беларусь работа по данному направлению будет продолжена.



В 2025 году завершен пятилетний цикл реализации основного документа стратегического планирования в Евразийском экономическом союзе (далее – ЕАЭС, Союз) на среднесрочный период – Стратегических направлений развития евразийской экономической интеграции до 2025 года, утвержденных Решением Высшего Евразийского экономического совета от 11 декабря 2020 г. № 12 (далее – Стратегия).

Стратегия определила ключевые меры и механизмы, необходимые для достижения установленных Договором о Евразийском экономическом союзе от 29 мая 2014 года (далее – Договор о ЕАЭС) целей и задач создания ЕАЭС, а также позволила укрепить евразийскую интеграционную повестку по основным направлениям, в том числе в сфере защиты прав потребителей.

За период реализации Стратегии государствами – членами Союза проведена работа, способствующая внедрению доступных средств правовой защиты, улучшению качества жизни граждан и созданию оптимальных условий для добросовестной предпринимательской деятельности. Создан механизм реализации согласованной политики в сфере защиты прав потребителей, предусматривающий разработку и принятие на уровне Евразийского межправительственного совета программы совместных действий государств – членов Союза в данной сфере.

В 2025 году Роспотребнадзор принимал активное участие в реализации Программы совместных действий государств – членов Евразийского экономического союза в сфере защиты прав потребителей (далее – Программа в сфере защиты прав потребителей) в 2022–2025 годах.

Реализация первой программы совместных действий государств – членов Союза в сфере защиты прав потребителей, обеспечила эффективную координацию деятельности уполномоченных органов государств – членов Союза, в том числе с участием Роспотребнадзора, по ключевым направлениям, предусматривающим:

¹⁷⁰ Подробная информация о результатах правоприменительной практики в Российской Федерации данных направлений работы представлена в разделе 1. Доклада «Реализация государственной политики в области защиты прав потребителей и осуществление федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей».

обеспечение равной защиты потребительских прав граждан посредством учета интересов потребителей при проведении согласованной политики в рамках Союза и выработку общих подходов государств-членов в данном направлении; организацию информационного обмена; проведение совместных мероприятий, направленных на просвещение и формирование у населения навыков рационального и устойчивого потребления; создание благоприятных условий для внедрения доступных средств правовой защиты граждан и использования альтернативных механизмов разрешения трансграничных споров с участием потребителей.

Доклад о результатах реализации в 2022–2025 годах программы в сфере защиты прав потребителей, а также проект новой программы на очередной период 2026–2030 годы, в подготовке которого также активно принимали участие представители Роспотребнадзора, был представлен Евразийскому межправительственному совету в марте 2026 года, и утвержден членами Совета.

В течение 2025 года уполномоченными органами государств – членов Союза, в том числе Роспотребнадзора, совместно с Евразийской экономической комиссией (далее – Комиссия) разработаны общие подходы к проведению обзоров законодательства государств – членов ЕАЭС в сфере защиты прав потребителей, которые одобрены рекомендацией Коллегии Комиссии от 18 февраля 2025 г. № 3. Продолжена информационная работа с населением по вопросам защиты прав потребителей под общей темой «Потребитель в центре внимания: от баланса интересов к справедливому разрешению споров», которая определена в рекомендации Коллегии Комиссии от 18 февраля 2025 г. № 4.

Информационная работа с населением проводится в рамках Программы совместных действий государств – членов ЕАЭС в сфере защиты прав потребителей, за период реализации которой, в общей сложности в государствах-членах проведено порядка 194 тыс. мероприятий, ориентированных на повышение потребительской грамотности населения.

Проведено два заседания Консультативного комитета по вопросам защиты прав потребителей государств – членов Евразийского экономического союза (далее – Консультативный комитет), членом которого являются представители Роспотребнадзора. В рамках работы указанного Консультативного комитета подготовлен доклад о реализации государствами – членами Союза согласованной политики в сфере защиты прав потребителей.

В докладе отражена информация о развитии интеграции государств – членов Союза в сфере защиты прав потребителей, обозначены особенности их сотрудничества, представлен комплексный анализ актуальных проблем, возникающих при реализации согласованной политики в этой сфере.

Кроме того, Консультативным комитетом одобрена тематика совместных мероприятий, направленных на информирование и просвещение граждан государств – членов Союза по вопросам защиты прав потребителей в 2026 году, которая отражена в рекомендации Коллегии Комиссии от 24 декабря 2025 г. № 37.

В рамках выполнения мероприятий по созданию, обеспечению функционирования и развитию интегрированной информационной системы ЕАЭС проведена работа по модернизации информационного портала Евразийского экономического союза и подготовки обновленной версии тематического раздела «Защита прав потребителей в ЕАЭС», завершение которой намечено на первое полугодие 2026 года.

Сфера защиты прав потребителей входит в число основных направлений международной деятельности Союза. Так, в феврале 2025 г. в ходе заседания совместной рабочей группы Комиссии и Правительства Королевства Камбоджа по запросу

Камбоджийской стороны, были представлены результаты реализации программы совместных действий государств – членов ЕАЭС в сфере защиты прав потребителей и опыт реализации согласованной политики в данном направлении.

Результаты сотрудничества с уполномоченными органами Узбекистана по реализации совместных мероприятий в сфере защиты прав потребителей рассмотрены в ходе четвертого заседания совместной рабочей группы по взаимодействию между Комиссией и Правительством Республики Узбекистан, проведенной в марте 2025 г. Участники встречи выразили заинтересованность к активному взаимодействию с государствами – членами Союза и подчеркнули важность углубления диалога ЕАЭС и Узбекистана в данном направлении.

В сентябре 2025 г. Комиссией и Секретариатом Ассоциации государств Юго-Восточной Азии (АСЕАН) проведен совместный семинар с участием государственных органов по вопросам защиты прав потребителей. Представители уполномоченных органов государств – членов Союза (в том числе спикеры, представляющие Министерство антимонопольного регулирования и торговли Республики Беларусь и Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека) поделились опытом защиты интересов потребителей в условиях цифровизации экономики. Участники семинара обменялись опытом по ключевым вопросам, связанным с защитой прав и интересов потребителей в регионах ЕАЭС и АСЕАН, а также определили перспективные направления дальнейшего взаимодействия между уполномоченными органами государств – членов Союза и стран АСЕАН. Представители Комиссии по приглашению Секретариата АСЕАН и Комитета АСЕАН по защите прав потребителей приняли участие и выступили в ходе 30-го и 31-го заседаний Комитета АСЕАН по защите прав потребителей.

В рамках XIII Международного форума «Антиконтрафакт-2025» 6 октября 2025 г. в Минске Комиссия при поддержке Министерства антимонопольного регулирования и торговли Республики Беларусь провела дискуссионную сессию «Евразийская инициатива: объединяя усилия для защиты потребителей от контрафакта». Участниками мероприятия стали представители уполномоченных органов, в том числе Роспотребнадзора, общественных объединений, деловых кругов государств – членов Союза и Республики Узбекистан.

В ноябре 2025 г. в Гаване делегация Комиссии приняла участие в 4-м заседании Совместной комиссии по взаимодействию между Комиссией и Правительством Республики Куба, в ходе которого представлен опыт взаимодействия государств – членов Союза в сфере защиты прав потребителей.

Общественные организации принимают участие в совершенствовании механизмов взаимодействия государств – членов Союза в целях обеспечения равных условий для защиты потребительских прав и интересов граждан на пространстве ЕАЭС. Стоит отметить их активное участие в разработке и продвижении инициатив, направленных на защиту прав потребителей в ЕАЭС и на глобальном уровне.



7–11 июля 2025 года в г. Женеве (Швейцария) состоялась 9-я Конференция ООН по рассмотрению всех аспектов, согласованных на многосторонней основе справедливых принципов и правил контроля за ограничительной деловой практикой (далее – Конференция). Конференция, проводимая раз в пять лет, является основной многосторонней площадкой, где формируется международная повестка дня в сфере конкуренции и защиты прав потребителей. В 2025 году мероприятие собрало около 600 участников из 97 государств.

Участие в Конференции приняла делегация Российской Федерации, возглавленная Роспотребнадзором, в состав которой также вошли представители ФАС России, МИД России, а также Постоянного представительства Российской Федерации при Отделении ООН и других международных организациях в Женеве. Руководитель Роспотребнадзора А.Ю. Попова на открытии Конференции представила российские достижения в сфере защиты прав потребителей, включая реализацию Государственной стратегии в этой сфере до 2030 года. Были продемонстрированы результаты работы по формированию правовой базы, отвечающей современным вызовам цифровизации (законы о маркетплейсах, о цифровых продуктах, о запрете навязывания ненужных услуги и другие), представлены положительные результаты внедрения новых инструментов цифрового надзора, включая эффекты цифровой маркировки. Российская Федерация поделилась опытом передовых подходов по бесплатной системе информирования и консультирования, используемой миллионами российских граждан, поддержке социально уязвимых групп населения, успешной защите интересов потребителей в судах.

Кроме того, российской стороной были внесены предложения по дальнейшим направлениям работы: по усилению защиты прав потребителей и противодействию обманным практикам в электронной торговле, повышению защиты персональных данных, закреплению принципа признания потребителя экономически слабой стороной в рамках глобальной потребительской политики, защите интересов и обеспечению равных прав потребителей при трансграничной электронной торговле. Выступили за продление мандата Межправительственной группы экспертов по защите прав потребителей.

В последующие дни Конференции в ходе соответствующих сессий представители Роспотребнадзора участвовали в дискуссиях по актуальным аспектам защиты прав потребителей, выступив с докладами и комментариями по всем пунктам деловой повестки Конференции.

На полях Конференции были проведены двусторонние переговоры с партнерами из иностранных государств и представителями международных организаций. Руководитель Роспотребнадзора провела переговоры с заместителем Генерального секретаря ЮНКТАД П. Морено, в ходе которых обсуждалось привлечение российских экспертов к мероприятиям по консультативной поддержке и обучению по вопросам потребительской политики, особенно в странах СНГ. Стороны договорились о проведении в Российской Федерации в 2026 году совместно с ЮНКТАД Конференции «Защита прав потребителей в цифровую эпоху: опыт и перспективы стран евразийского региона».

Конференция завершилась принятием итоговой резолюции и проекта резолюции Генеральной ассамблеи ООН по безопасности потребительской продукции, в подготовке которых активное участие принимали члены российской делегации, чьи замечания к текстам указанных документов были учтены, в том числе в части применения цифровых инструментов надзора за качеством и безопасностью потребительской продукции, формирования у потребителей навыков своевременного распознавания мошеннических и обманных практик, обеспечения справедливой конкуренции на цифровых рынках с учетом развития технологий искусственного интеллекта, а также по продолжению деятельности в рамках рабочей группы ЮНКТАД по трансграничным картелям.

Участие российской делегации продемонстрировало и подтвердило ведущие позиции страны в области защиты прав потребителей на мировой арене.

**Региональные программы, подпрограммы и иные мероприятия
по защите прав потребителей**

Субъект Российской Федерации	Наименование региональных программ по защите прав потребителей	Наименование региональных подпрограмм по защите прав потребителей	Наименование иных документов, регламентирующих деятельность субъекта по обеспечению защите прав потребителей	Документ, утверждающий региональную программу/подпрограмму	Объемы и источники финансирования программы/подпрограммы
1	2	3	4	5	6
Республика Адыгея	Не принята		–	–	–
Республика Алтай	Не утверждена				
Республика Башкортостан	Государственная программа «Защита прав потребителей в Республике Башкортостан» на 2024–2030 годы https://docs.cntd.ru/document/406979288	–	Постановление Правительства Республики Башкортостан от 07.12.2023 № 698	–	Общий объем финансирования на 2024–2030 годы составил 1 121 138,70 тыс. руб.
Республика Бурятия	–	Подпрограмма 5 «Создание условий для реализации потребителями своих прав» Государственной программы Республики Бурятия «Развитие промышленности, малого и среднего предпринимательства и торговли» https://docs.cntd.ru/document/406551609	–	Постановление Правительства Бурятия от 06.03.2023 № 112 «О внесении изменений в постановление Правительства Республики Бурятия от 28.03.2013 № 151 «Об утверждении государственной программы Республики Бурятия «Развитие промышленности, малого и среднего предпринимательства и торговли» Срок реализации программы 2014–2017 и на период до 2025 года	Общий объем финансирования подпрограммы на период 2018–2025 годы составляет 1,200 млн руб.
Республика Дагестан	Республиканская программа «Обеспечение защиты прав потребителей в Республике Дагестан на 2024–2026 годы»	–	Постановление Правительства Республики Дагестан от 11.10.2024 № 324	–	Финансирование программы осуществляется за счет средств федерального бюджета, республиканского бюджета и бюджетов муниципальных образований

Продолжение прилож. 1

1	2	3	4	5	6
Донецкая Народная Республика	Не принята	–	–	–	–
Республика Ингушетия	–	Подпрограмма 7 «Защита прав потребителей в Республике Ингушетия» 2019–2025 http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0600202207150018	–	Постановлением Правительства Республики Ингушетия от 13.07.2022 № 107 утверждена государственная программа Республики Ингушетия «Развитие транспорта, энергетики, связи и информатизации»	Общий объем подпрограммы составил 3000,0 тыс. руб. в 2024 году – 1000,0 тыс. руб.
Кабардино-Балкарская Республика	–	Комплекс мероприятий «Обеспечение защиты прав потребителей в Кабардино-Балкарской Республики Государственной программы Кабардино-Балкарской республике «Развитие промышленности и торговли в Кабардино-Балкарской Республике»	–	Распоряжение Правительства Кабардино-Балкарской Республики от 29.12.2023 № 695-рп «О государственной программе Кабардино-Балкарской республики «Развитие промышленности и торговли в Кабардино-Балкарской республике» на 2021–2025 годы https://docs.cntd.ru/document/570943465	В рамках средств, выделяемых на финансирование текущей деятельности государственного заказчика и исполнителей подпрограммы
Республика Калмыкия	Региональная программа по защите прав потребителей в Республике Калмыкия Срок 2023–2025	–	Постановление Правительства Республики Калмыкия от 24.11.2023 № 377 «Об утверждении региональной программы по защите прав потребителей в Республике Калмыкия на 2023–2025 годы» http://www.kalmregion.ru	–	–
Карачаево-Черкесская республика	Не принята	–	–	–	–
Луганская Народная Республика	Не принята	–	–	–	–

Продолжение прилож. 1

1	2	3	4	5	6
Республика Карелия	Программа по защите прав потребителей в Республике Карелия на 2023–2026 годы gov.karelia.ru/upload/iblock/405/.../185r_P.pdf	–	Распоряжение Правительства Республики Карелия от 02.03.2023 № 185р-П «Об утверждении «Программа по защите прав потребителей в Республике Карелия на 2023–2026 годы»	–	Реализация мероприятий программы осуществляется в рамках средств, выделяемых на финансирование текущей деятельности ответственного исполнителя и участников программы
Республика Коми	Региональная программа «Обеспечение прав потребителей в Республике Коми в 2021–2025 годах» https://docs.cntd.ru/document/446684793	–	Распоряжением Правительства Республики Коми от 3 апреля 2018 г. № 168-р «Об утверждении региональной программы «Обеспечение прав потребителей в Республике Коми»		Финансирование не предусмотрено
Республика Крым	«Обеспечение защиты прав потребителей и развития торговой деятельности на 2022–2025 годы» file:///C:/Users/poliakova_ng/Downloads/85%20%20%2024022022.pdf	–	Постановление Совета Министров Республики Крым от 24.02.2022 № 85 «Об утверждении государственной программы «Обеспечение защиты прав потребителей и развития торговой деятельности»	–	Общий объем финансового обеспечения государственной программы за счет средств бюджета Республики Крым на 2022–2025 годы составил 11 200,4 тыс. руб. (в 2024 – 3228,4 тыс. руб.)
Республика Марий Эл	«Обеспечение прав потребителей в Республике Марий Эл на 2023–2027 годы» http://publication.pravo.gov.ru/document/1200202312260005	–	Постановление Правительства Республики Марий Эл от 10.12.2023 № 648 «Об утверждении региональной программы «Обеспечение прав потребителей в Республике Марий Эл на 2023–2027 годы»	–	Финансовое обеспечение не предусмотрено

Продолжение прилож. 1

1	2	3	4	5	6
Республика Мордовия	—	Подпрограмма «Развитие потребительского рынка Республики Мордовия на 2018–2024 годы» государственной программы «Экономическое развитие Республики Мордовия» предусматривает реализацию ряда мероприятий, направленных на обеспечение прав потребителей	—	Постановлением Правительства Республики Мордовия от 10.02.2021 № 68 «О внесении изменений в государственную программу Республики Мордовия «Экономическое развитие Республики Мордовия» срок действия программы продлен до 2026 года http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/1300202102150003	Финансовое обеспечение на мероприятия по защите прав потребителей не предусмотрены
Республика Саха (Якутия)	Проект программы на 2025–2029 годы направлен на доработку	—	—	—	—
Республика Северная Осетия – Алания	Региональная программа «Обеспечение прав потребителей в Республике Северная Осетия – Алания на 2024–2026 гг.» https://docs.cntd.ru/document/407332530	—	Постановление Правительства Республике Северная Осетия – Алания от 25.06.2024 № 304 «О программе «Обеспечение прав потребителей в Республике Северная Осетия – Алания на 2024–2026 гг.»	—	Без финансирования
Республика Татарстан	—	Подпрограмма 6 «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Республике Татарстан на 2014–2025 гг. «Государственной программы «Обеспечение общественного порядка и противодействие преступности в Республике Татарстан на 2014–2025 гг.» https://pravo.tatarstan.ru/npa_kabmin/post/?npa_id=620576	—	Постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 31.08.2020 № 763 «О внесении изменений в Постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 16.10.2013 № 764 «Об утверждении государственной программы «Обеспечение общественного порядка и противодействие преступности в Республике Татарстан на 2013–2020 гг.»	Общий объем финансирования Подпрограммы 6 за счет средств бюджета Республики Татарстан составляет 59,1724 млн руб. (в 2024 – 4,9 млн руб.)

Продолжение прилож. 1

1	2	3	4	5	6
Республика Тыва	Региональная программа находится на согласовании	—	—	—	—
Удмуртская республика	Региональная программа не принята				
Республика Хакасия	Региональная программа «О защите прав потребителей в Республике Хакасия» (2024–2026 годы) https://r-19.ru/document/s/138/155126.html	—	Постановление Президиума Правительства Республики Хакасия от 27.12.2023 № 269-п «Об утверждении региональной программы «О защите прав потребителей в Республике Хакасия» (2024–2026)		Финансирование за счет средств федерального бюджета, республиканского бюджета Республики Хакасия и средств внебюджетных источников не предусмотрено
Чеченская республика	Региональная программа «Обеспечение защиты прав потребителей в Чеченской республике» https://base.garant.ru/412642559/		Постановление Правительства Чеченской Республики от 03.09.2025 № 190 «Об утверждении региональной программы «Обеспечение защиты прав потребителей в Чеченской Республике»		Без финансового обеспечения
Чувашская республика	—	Подпрограмма «Совершенствование потребительского рынка и системы защиты прав потребителей» государственной программы https://docs.cntd.ru/document/550266972	—	Постановление Кабинета Министров Чувашской Республики от 05.12.2018 № 496 «О государственной программе Чувашской Республики «Экономическое развитие Чувашской Республики» Срок реализации 2019–2035 гг.	Общий объем финансирования 33 988 347,1 тыс. руб. (в 2024 году – 32 101,0 тыс. руб.
Алтайский край		Комплекс процессных мероприятий «Обеспечение прав потребителей в Алтайском крае»		Приказ Управления Алтайского края по развитию предпринимательства и рыночной инфраструктуры от 27.12.2023 № 43/Пр/149	Без финансового обеспечения

Продолжение прилож. 1

1	2	3	4	5	6
Забайкальский край	отсутствует	–	–	–	–
Камчатский край		Подпрограмма «Совершенствование условий для развития торговли и обеспечения защиты прав потребителей в Камчатском крае» государственной программы «Развитие экономики и внешнеэкономической деятельности Камчатского края»	–	Постановление Правительства Камчатского края от 28.12.2023 № 711-П file:///C:/Users/poliakova_ng/Downloads/148135%20(1).pdf	Финансирование предусмотрено за счет средств краевого бюджета
Краснодарский край	Региональная программа «Обеспечение прав потребителей в Краснодарском крае на 2023–2028 годы» https://dps.krasnodar.ru/activity/programmy/regionalnaya-programma-obespechenie-prav-potrebiteley-v-krasnodarskom-krae-/281252	–	Распоряжение Главы администрации Краснодарского края от 15.06.2023 № 164-р «О реализации региональной программы «Обеспечение прав потребителей в Краснодарском крае на 2023–2028 годы»		Финансирование за счет средств краевого, федерального бюджетов и внебюджетных источников не предусмотрено
Красноярский край	Обеспечение защиты прав потребителей в Красноярском крае на 2024–2026 годы»	–	Постановлением Правительства Красноярского края от 19.01.2024 № 38-п в программу внесены изменения, в том числе и по срокам на период 2024–2026 годы https://docs.cntd.ru/document/550114278		Финансирование мероприятий, предусмотренных программой, осуществляется в рамках государственной программы Красноярского края «Развитие сельского хозяйства и регулирование рынков сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия», утвержденной Постановлением Правительства Красноярского края от 30.09.2013 № 506-п
Пермский край	«Обеспечение прав потребителей в Пермском крае на 2023–2025 годы» https://docs.yandex.ru/docs/vie	–	Приказ Министерства промышленности, предпринимательства и торговли Пермского края	–	Реализация Программы не требует финансирования из бюджета Пермского края

Продолжение прилож. 1

1	2	3	4	5	6
	w?url=ya-browser%3A%2F%2F4DT1uXEPrrJRXIUFOewrulr_g8qA9rB3NbDsQeyC lcm-yCE1St3WREurLoeOJa6xHvLP0vRHdhG3scK9Ua7_jjydL-XoOfRqtG5I6KU5sylShyczdVY72LVcPsgP1sFBHX56kFU iPRavkJB2-YkvA%3D%3D%3Fsign%3DO4ThfF0k3eNjdW_FUp4O9Y_nUTTPceAPk8vU16uN10c%3D&name=Prikaz-ot-21.06.2023- -03_01_03_136.docx&nosw=1		от 21.06.2023 № 03-01-03-136 утверждена региональная целевая программа «Обеспечение прав потребителей в Пермском крае на 2023–2025 годы»		
Приморский край	«Обеспечение защиты прав потребителей Приморского края на 2025–2030 годы» http://publication.pravo.gov.ru/document/2501202512290046	–	Постановление Правительства Приморского края от 29.12.2025 № 1003-пп «Об утверждении региональной программы «Обеспечение защиты прав потребителей Приморского края на 2025–2030 годы»	–	Ресурсное обеспечение программы осуществляется в рамках основной деятельности ответственного участников программы
Ставропольский край	«Обеспечение защиты прав потребителей в Ставропольском крае на 2024–2029 гг.» https://stavregion.ru/lawbase/2024/06/331-pr%20.pdf	–	Постановление Правительства Ставропольского края от 26.06.2024 № 331-п «О краевой программе «О защите прав потребителей в Ставропольском крае на 2024–2029 гг.»	–	Финансирование не предусмотрено
Хабаровский край	«Обеспечению прав потребителей в Хабаровском крае на 2019–2026 годы» https://docs.cntd.ru/document/465360540	–	Распоряжение Правительства Хабаровского края от 10.06.2022 № 838-рп «О региональной программе Хабаровского края по обеспечению прав потребителей на 2019–2026 годы»	–	Региональная программа является документом, которым предусмотрены мероприятия, имеющие финансирование по другим государственным программам, муниципальным программам

Продолжение прилож. 1

1	2	3	4	5	6
Амурская область	Программа по защите прав потребителей на территории Амурской области на 2024–2028 годы https://www.garant.ru/hotlaw/amur/1681306/	—	Постановление Правительства Амурской области от 24.01.2024 № 24 «Об утверждении региональной программы «Защита прав потребителей в Амурской области на 2024–2028 годы»	—	За счет текущего финансирования органов исполнительной власти Амурской области, являющихся исполнителями программных мероприятий
Архангельская область	Региональная программа по защите прав потребителей Архангельской области на 2019–2025 годы https://docs.cntd.ru/document/462644838	—	Постановление Правительства Архангельской области от 03.03.2022 № 144-пп «О внесении изменений в постановление Правительства Архангельской области от 17.09.2019 № 496-пп» срок региональной программы продлен до 2025 года	—	Финансирование осуществляется за счет бюджетных средств в рамках бюджетного финансирования
Астраханская область	—	Региональная программа «Обеспечение прав потребителей в Астраханской области» приложение к государственной программе 2024–2030 годы https://docs.cntd.ru/document/406830533	—	Постановление Правительства Астраханской области от 08.09.2023 № 531-П «О государственной программе «Развитие промышленности в Астраханской области»	Финансирование не предусмотрено
Белгородская область	—	Подпрограмма «Развитие системы защиты прав потребителей в Белгородской области на 2021–2030 годы» http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/3100202201310003	—	Постановление Правительства Белгородской области от 31.01.2022 № 31-пп «Об утверждении программы «Развития потребительского рынка в Белгородской области до 2030 года»	Объем финансирования подпрограммы на период 2022–2030 гг. составляет 57,4 млн руб. (в 2023 году – 4000,0 тыс. руб.)
Брянская область	«Обеспечение защиты прав потребителей в Брянской области» (2025–2030 гг.) http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/3100202201310003	—	Постановление Правительства Брянской области от 27.01.2025 № 16-рп «Об утверждении региональной		Финансирование мероприятий программы планируется осуществлять за счет и в пределах средств соответствующих бюджетов,

Продолжение прилож. 1

1	2	3	4	5	6
	n.pravo.gov.ru/document/3200202501300002		программы «Обеспечение защиты прав потребителей в Брянской области»		предусмотренных на содержание ответственного исполнителя, соисполнителя и участников программы
Владимирская область	«Развитие системы защиты прав потребителей во Владимирской области» 2021–2025 годы https://docs.cntd.ru/document/446690693	—	Постановление Администрации Владимирской области от 13.04.2018 № 292 «Об утверждении региональной программы «Создание и развитие системы защиты прав потребителей во Владимирской области на 2018–2020 годы» с изменениями от 12.03.2021), срок реализации программы продлен до 2025 года	—	Финансирование не предусмотрено
Волгоградская область	«Обеспечение защиты прав потребителей в Волгоградской области на 2024–2026 гг.» http://publication.pravo.gov.ru/document/3401202401300006	—	Приказ Комитета промышленности и торговли Волгоградской области от 29.01.2024 № 01-н «Об утверждении программы «Обеспечение защиты прав потребителей в волгоградской области на 2024–2026 гг.»		Финансирование не предусмотрено
Вологодская область	«Обеспечение защиты прав потребителей Вологодской области на 2021–2025 гг.» http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/3500202106220015	—	Постановление Правительства Вологодской области от 21.06.2021 № 652 «Об утверждении комплексной программы Вологодской области «Обеспечение прав потребителей Вологодской области на 2021–2025 годы»	—	Финансирование не предусмотрено

Продолжение прилож. 1

1	2	3	4	5	6
Воронежская область	—	В подпрограмме «Развитие торговли» государственной программы «Развитие предпринимательства и торговли на 2016–2030 годы» предусмотрены мероприятия: «Защита прав потребителей» (в редакции от 29.08.2025) https://docs.cntd.ru/document/430660677		Постановление Правительства Воронежской области от 30.10.2015 № 839 «Об утверждении государственной программы «Развитие предпринимательства и торговли»	Финансирование не предусмотрено
Ивановская область	«Обеспечение прав потребителей в Ивановской области на период с 2021 по 2025 г.» https://docs.cntd.ru/document/574604967	—	Распоряжение Правительства Ивановской области от 29.01.2021 № 11-рп	—	Финансирование не предусмотрено
Иркутская область	Программа по защите прав потребителей в Иркутской области на 2023–2025 годы https://irkobl.ru/sites/potrebnok/Zashita/Региональная%20программа%20по%203ПП%20в%20ИО%20на%202023-2025.pdf	—	Распоряжение первого заместителя Губернатора Иркутской области – председателя Правительства Иркутской области от 30.12.2022 № 795-рп «Об утверждении Региональной программы по защите прав потребителей в Иркутской области на 2023–2025 годы»	—	Финансирование не предусмотрено
Калининградская область	Региональная программа по защите прав потребителей в Калининградской области Срок реализации 2024–2030 гг.	—	Постановление Правительства Калининградской области от 22 августа 2024 г. № 343-П https://kaliningrad-pravo.ru/postanovlenie/2024/08/22/n-343-p/	—	финансирование за счет средств федерального бюджета, областного бюджета и средств внебюджетных источников не предусмотрено
Калужская область	—	Подпрограмма «Защита прав потребителей в Калужской	—	Постановление Правительства Калужской области от	Всего объем финансирования подпрограммы 810,0 тыс. руб.

Продолжение прилож. 1

1	2	3	4	5	6
		области» государственной программы Калужской области «Экономическое развитие в Калужской области» Срок реализации 2021–2025 годы https://docs.yandex.ru/docs/view?url=ya-browser%3A%2F%2F4DT1uXEPrrJRXLUFoewruLj8v8_jzd8FJosDocMJWs3suPq97Zdul45_VrOrviPK-B_Fg0W6qnzklM3MB08ijT9atzhnPoxxPQteH6vay51J4spLgd9jqhhJDUVJweoqVAjJ1inryacMWrjuEf39eg%3D%3D%3Fsign%3DeE1peNJEuKDev_10xnZ0hFAOudnqdg0y8KJpcjgJWM%3D&name=150.doc&nosw=1		23.04.2018 № 244 «О внесении изменений в постановление Правительства Калужской области от 23.12.2013 № 716 «Об утверждении государственной программы Калужской области «Экономическое развитие в Калужской области»	
Кемеровская область	Региональная программа «Обеспечение защиты прав потребителей в Кемеровской области – Кузбассе» на 2024–2028 годы	–	Постановление Правительства Кемеровской области – Кузбасса от 29.01.2024 № 31 https://admgor.ru/upload/iblock/d0e/z7ubsn5czk03fztrbp7dms53q6g7xxvg/31-2024.pdf	–	Финансирование не предусмотрено
Кировская область	«Обеспечение защиты прав потребителей в Кировской области» на период 2025– 2030 годы	–	Распоряжение Правительства Кировской области от 01.08.2025 № 265 «Об утверждении региональной программы «Обеспечение защиты прав потребителей в Кировской области на 2025–2030 годы https://base.garant.ru/412440686/ годы»	–	Финансирование осуществляется в рамках финансового обеспечения иных государственных программ
Костромская область	Программный документ не разработан	–	–	–	–
Курганская область	Программный документ находится на разработке	–	–	–	–

Продолжение прилож. 1

1	2	3	4	5	6
Курская область	«Обеспечение прав потребителей в Курской области на 2021–2025 годы» https://docs.cntd.ru/document/571064592	–	Постановление Администрации Курской области от 16.12.2020 № 1303-па «Об утверждении программы «Обеспечение прав потребителей в Курской области на 2021–2025 годы»	–	Финансирование мероприятий Программы осуществляется за счет и в пределах средств соответствующих бюджетов, предусмотренных на содержание ответственного исполнителя и участников программы
Межрегиональное управление Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу и Ленинградской области		Подпрограмма «Развитие системы финансового просвещения и обеспечения прав потребителей в Санкт-Петербурге» государственной программы «Развитие предпринимательства и потребительского рынка в Санкт-Петербурге»		Постановление Правительства Санкт-Петербурга от 30.06.2014 № 554 «О государственной программе Санкт-Петербурга «Развитие предпринимательства и потребительского рынка в Санкт-Петербурге» Срок реализации 2014–2028 годы (с изменениями на 26.12.2023) https://docs.cntd.ru/document/822403701	Общий объем финансирования подпрограммы составляет 671 163,8 тыс. руб. (в 2024 – 102 995,8 тыс. руб.)
Липецкая область	Программа не принята	–	–	–	–
Магаданская область	–	Мероприятия по защите прав потребителей включены в подпрограмму «Развитие торговли на территории Магаданской области» https://docs.cntd.ru/document/570987204	–	Постановление Правительства Магаданской области от 22.12.2022 № 1035-пп «Об утверждении государственной программы «Развитие сельского хозяйства Магаданской области» до 2030 года (второй этап 2024–2030 годы)	Финансирование не предусмотрено
Московская область	Региональная программа не принята	–	–	–	–
Мурманская область	Региональная программа не принята	–	–	–	–
Нижегородская область	«Обеспечение прав потребителей	–	Постановление Правительства Нижегородской области от	–	Общий объем финансирования на период 2019–2024 гг. составляет

Продолжение прилож. 1

1	2	3	4	5	6
	в Нижегородской области на 2019–2025 годы» https://docs.yandex.ru/docs/view?url=yabrowser%3A%2F%2F4DT1uXEPrrJRXIUFoewruC89tOcrZeTqzUQ-tUtGHDqvWhuPltNhQWTNvyhGTQv-yMrFPxVQ9qWd9sB5FHoQRk4cNZcLLogwi3TfOYYGSjoKGF7H7Rry-2SKbj9P8-hAc6NaDWPYdURfILR_Iz0vXQ%3D%3D%3Fsign%3DtETSBj1zo3JMoCBS5eetsk1WzTMHRNUKh1f6Q1XLG-0%3D&name=GP-tselikom-2024.docx&nosw=1		28.02.2019 № 109 «Об утверждении государственной программы «Обеспечение защиты прав потребителей в Нижегородской области» (в редакции постановления Правительства Нижегородской области от 16.02.2022 № 93 и от 15.02.2023 № 139)		18 182,8 тыс. руб. (в 2024 – 0,00);
Новгородская область	Региональная программа «Обеспечение прав потребителей в Новгородской области на 2025–2030 годы» http://minpromtorg.novreg.ru/	–	Постановление Правительства Новгородской области от 28.10.2025 № 387 «Об утверждении региональной программы Новгородской области «Обеспечение прав потребителей в Новгородской области на 2025–2030 годы»	–	Финансирование реализации мероприятий Программы осуществляется за счет всех источников финансирования, предусмотренных в мероприятиях государственных программ Новгородской области, касающихся обеспечения защиты прав потребителей
Новосибирская область	«Обеспечение защиты прав потребителей на территории Новосибирской области» 2023–2027 гг.» http://publication.pravo.gov.ru/document/5400202309060005	–	Постановление Правительства Новосибирской области от 05.09.2023 № 412-п «Об утверждении региональной программы Новосибирской области «Обеспечение защиты прав	–	Общий объем финансирования программы составляет 12 011 743,27 тыс. руб. (в 2024 г. объем финансирования составил 3 934 127,8 тыс. руб.

Продолжение прилож. 1

1	2	3	4	5	6
			потребителей Новосибирской области»		
Омская область	«Региональная программа по реализации, обеспечению и защите прав потребителей на территории Омской области на период до 2027 года» https://docs.cntd.ru/document/406344548	—	Постановление Правительства Омской области от 23.11.2022 № 646-П «О внесении изменений в постановление Правительства Омской области от 21.05.2018 № 136-п	—	Финансовое обеспечение Про- граммы планируе- тся осуществить в рамках соответствующих государственных программ Омской области и расхо- дов бюджетов всех уровней, предусмотренных на осуществление деятельности территориальных органов феде- ральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Омской области, органов местного самоуправления Омской области
Оренбург- ская область	«Обеспечение прав потребителей в Оренбургской области на 2019–2028 годы» https://pravo.org.ru/main/show/17061	—	Постановление Правительства Оренбургской области от 17.04.2024 № 328-пп «О внесении изменений в постановление Правительства Оренбургской области от 18.12.2019 № 945-пп»	—	Реализация мероприятий Программы осуществляется за счет средств, выделяемых на финансирование текущей деятельности ответственного исполнителя и участников Программы
Орловская область	Стратегия по обеспечению защиты прав потребителей в Орловской области на 2022–2030 годы» https://docs.cntd.ru/document/406168867	—	Распоряжение Правительства Орловской области от 22.07.2022 № 511-р	—	Финансирование не предусмотрено
Пензенская область	«Обеспечение защиты прав потребителей в Пензенской области на 2025–2030 годы» http://publication.pravo.gov.ru/	—	Постановление Правительства Пензенской области от 23.12.2024 № 1071-пП «Об утверждении региональной программы	—	Финансирование мероприятий Программы планируется осуществлять за счет и в пределах средств соответствующих бюджетов, а также

Продолжение прилож. 1

1	2	3	4	5	6
	document/5800202412240035		«Обеспечение защиты прав потребителей в Пензенской области на 2025–2030 годы»		внебюджетных источников, предусмотренных на содержание ответственного исполнителя Программы и соисполнителей Программы
Псковская область	«Обеспечение прав потребителей в Псковской области на 2023–2027 годы» http://publication.pravo.gov.ru/document/6000202310260006	–	Постановление Правительства Псковской области от 24.10.2023 № 416 «Об утверждении Региональной программы «Обеспечение прав потребителей в Псковской области на 2023–2027 годы»	–	Финансирование не предусмотрено
Ростовская область		Комплекс процессных мероприятий «Защита прав потребителей в Ростовской области в 2024–2030 гг.» государственной программы Ростовской области «Экономическое развитие и инновационная экономика 2019–2030 гг.» https://docs.cntd.ru/document/550217677		Постановление Правительства Ростовской области от 15.10.2018 № 637 (в ред. от 27.12.2024 № 178) «Об утверждении государственной программы Ростовской области «Экономическое развитие и инновационная экономика» (с изменениями на 21.02.2024)	Общий объем финансирования подпрограммы на период 2024–2030 гг. составляет 42088,3 тыс. руб. (в 2024 – 13 079,3 тыс. руб.)
Рязанская область	–	Комплексный план мероприятий по защите прав потребителей на 2022–2027 годы		Распоряжение Губернатора Рязанской области от 28.03.2022 № 149-рг	Финансирование осуществляется в рамках средств, выделяемых на финансирование текущей деятельности
Самарская область	–	Задачей программы является реализация комплекса мер по совершенствованию системы защиты прав потребителей, в том числе путем	–	Постановление Правительства Самарской области от 09.09.2020 № 672 «Об утверждении государственной программы Самарской области «Развитие	Финансирование осуществляется в рамках средств, выделяемых на финансирование текущей деятельности Министерства промышленности и торговли

Продолжение прилож. 1

1	2	3	4	5	6
		повышения уровня их правовой грамотности и информированности по вопросам защиты прав потребителей		торговли и потребительского рынка в Самарской области» на 2020–2025 годы» https://pravo.samregion.ru/postanovleniya-pravitelstva/postanovlenie-pravitelstva-samarskoj-oblasti-ot-09-09-2020-No672-ob-utverzhenii-gosudarstvennoj-programmy-samarskoj-oblasti-razvitie-torgovli-i-potrebitelskogo-rynka-v-samarskoj-ob/	Самарской области в установленном порядке
Саратовская область	«Обеспечение защиты прав потребителей в Саратовской области» на 2021–2025 гг. https://docs.cntd.ru/document/467728222	–	Постановление Правительства Саратовской области от 21.12.2020 № 1010-П «Обеспечение защиты прав потребителей в Саратовской области» на 2021–2025 гг.	–	Финансирование не предусмотрено
Сахалинская область	«Обеспечение защиты прав потребителей в Сахалинской области на 2020–2025 годы» https://www.garant.ru/hotlaw/saxalin/1300588/	–	Распоряжением Правительства Сахалинской области от 14 октября 2019 г. № 584-Р «Об утверждении региональной программы «Обеспечение защиты прав потребителей в Сахалинской области на 2020–2025 годы»	–	Финансирование не предусмотрено
Свердловская область	«Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019–2027 гг.» https://docs.cntd.ru/document/543556990	–	Постановление Правительства Свердловской области от 19.04.2018 № 185-пп «Об утверждении комплексной программы Свердловской области «Обеспечение	–	Финансирование комплексной программы осуществляется за счет средств федерального, областного, местных бюджетов и внебюджетных источников, всего 121 880,4 тыс.

Продолжение прилож. 1

1	2	3	4	5	6
			защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019–2027 годы» (в редакции от 21.12.2023)		руб., в 2024 году – 8550,0 тыс. руб.
Смоленская область	–	В государственную программу «Создание благоприятных условий для экономического развития Смоленской области» включены мероприятия по защите прав потребителей https://docs.cntd.ru/document/550113193	–	Постановление Администрации Смоленской области от 25.04.2018 № 253 «Об утверждении областной государственной программы «Создание благоприятных условий для экономического развития Смоленской области» на 2018–2025 годы	Финансирование не предусмотрено
Тамбовская область	«Обеспечение защиты прав потребителей в Тамбовской области на 2018–2025 годы» https://docs.cntd.ru/document/446678008	–	Постановлением администрации Тамбовской области от 23.03.2021 № 179 внесены изменения в постановление администрации Тамбовской области от 19.04.2018 № 375 «Об утверждении региональной программы «Обеспечение защиты прав потребителей в Тамбовской области» на 2018–2025 гг.	–	Финансирование не предусмотрено
Тверская область	Срок программы закончен в 2022 году, новой программы нет	–	–	–	–
Томская область	Региональная программа «Обеспечение прав потребителей в Томской области на 2024–2028 годы»	–	Распоряжение Администрации Томской области от 18.06.2020 № 435-ра https://pr.tomsk.gov.ru/document/s/front/view/id/105703	–	Финансирование не предусмотрено

Продолжение прилож. 1

1	2	3	4	5	6
Тульская область	«Обеспечение прав потребителей в Тульской области на 2023–2027 годы» https://base.garant.ru/408284357/			приказ Министерства промышленности и торговли Тульской области от 20.12.2023 № 68	Финансирование не предусмотрено
Тюменская область	Распоряжением Правительства Тюменской области от 03.09.2021 № 797-рп в 2021 году утверждена новая редакция региональной программы «Обеспечение и защита прав потребителей в Тюменской области» срок реализации 2021–2025 гг. Финансирова- ние не преду- смотрено https://moifinansy.pf/project/catalog/regions/tyumenskaya-oblast/	—	Постановление Правительства Тюменской области от 28.12.2018 № 540-П «Об утверждении государствен- ной программы Тюменской области «Развитие потребительно- го рынка и защита прав потребителей» Срок реализации 2019–2025 гг.	—	Финансирование государственной программы осуществляется за счет средств областного бюджета
Ульяновская область	«Программа Ульяновской области по обеспечению прав потребителей на 2019–2026 годы» https://ulgov.ru/page/index/permlink/id/19706/	—	Постановление Правительства Ульяновской области от 17.05.2019 № 224-П «Об утверждении программы Ульяновской области по обеспечению прав потребителей» (в редакции постановления Правительства Ульяновской области от 18.05.2023 № 227-П)	—	Общий объем финансирования программы составляет 6398,4 тыс. руб. (в 2024 – 500,0 тыс. руб.)
Челябинская область	Региональная программа по обеспечению защиты прав потребителей	—	Распоряжение Правительства Челябинской области от	—	Финансирование не предусмотрено

Продолжение прилож. 1

1	2	3	4	5	6
	в Челябинской области на 2025–2027 годы		09.01.2025 № 4-р https://zpp.gov74.ru/files/upload/zpp/4-pp.pdf		
Херсонская область	Программа не разработана	–	–	–	–
Ярославская область	Программа не пролонгирована	–	–	–	–
г. Москва	Программа не пролонгирована	–	–		–
г. Севастополь	Программа находится на разработке	–	–	–	–
Еврейская автономная область	«Защита прав потребителей в Еврейской автономной области» на 2019–2025 годы» https://docs.cntd.ru/document/553134295	–	Постановление Правительства Еврейской автономной области от 27.02.2019 № 46-ПП «Об утверждении государственной программы «Защита прав потребителей в Еврейском автономном округе на 2019–2025 годы»	–	Общий объем финансирования составил 150,0 тыс. руб. (в 2024 году – 50,0 тыс. руб.)
Ненецкий автономный округ	«Обеспечение прав потребителей в Ненецком автономном округе на 2018-2025 гг.» https://docs.cntd.ru/document/550184915	–	Постановление Администрации Ненецкого автономного округа от 04.09.2018 № 211-П «Об утверждении региональной программы «Обеспечение прав потребителей в Ненецком автономном округе на 2018–2025 годы» (в редакции постановления администрации Ненецкого автономного округа от 03.02.2023 № 26-П)	–	Финансирование не предусмотрено
Ханты-Мансийский автономный округ		Подпрограмма «Обеспечение защиты прав потребителей» государственной		Постановление Правительства Ханты-Мансийского автономного	Общий объем финансирования составил 1800,0 тыс. руб. (в

Продолжение прилож. 1

1	2	3	4	5	6
		программы «Профилактика нарушений и обеспечение отдельных прав граждан» Срок программы 2022–2025 годы и на период до 2030 год		округа от 31.10.2021 № 479-П http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/8600202111080025	2024 – 200,0 тыс. руб.)
Чукотский автономный округ	Не принята	–	–	–	–
Ямало- Ненецкий автономный округ	Комплексная программа «Защита прав потребителей в Ямало- Ненецком автономном округе на 2025–2027 годы» https://de.yanao.ru/documents/active/493973/	–	Постановление правительства Ямало- Ненецкого автономного округа от 07.09.2025 № 480-П	–	Финансирование не предусмотрено

Региональные программы, подпрограммы и иные мероприятия по финансовой грамотности

Субъект Российской Федерации	Наименование региональных программ по финансовой грамотности	Наименование региональных подпрограмм или мероприятий по финансовой грамотности	Документ, утверждающий региональную программу/под-программу	Наименование иных документов, регламентирующих деятельность субъекта по финансовой грамотности	Объемы и источники финансирования программы/под-программы
1	2	3	4	5	6
Республика Адыгея	—	Комплекс процессных мероприятий «Повышение уровня финансовой грамотности и формирования финансовой культуры населения Республики Адыгея» до 2030 года		Постановление Кабинета Министров Республики Адыгея от 29.10.2019 № 248 «Об утверждении государственной программы Республики Адыгея «Управление государственными финансами» https://docs.cntd.ru/document/561592401	Без финансирования
Республика Алтай	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности в Республике Алтай на 2024–2030 годы»		Распоряжение Правительства Республики Алтай от 07.06.2024 № 344-р https://app-dev.моифинансы.рф/storage/65337/podpisannaia-rp.pdf		Ресурсное обеспечение программы осуществляется в рамках основной деятельности ответственного исполнителя и участником программы
Республика Башкортостан		План мероприятий по повышению финансовой грамотности населения Республики Башкортостан на 2021–2025 годы https://minfin.bashkortostan.ru/documents/active/350737/		Распоряжение Правительства Республики Башкортостан от 01.02.2021 № 53-р	Ресурсное обеспечение программы осуществляется в рамках основной деятельности ответственного исполнителя и участником программы
Республика Бурятия	Региональная программа по повышению финансовой грамотности и формирования финансовой культуры населения Республики Бурятия (2024–2030 годы)		Постановление Правительства Республики Бурятия от 21.03.2024 № 149 https://моифинансы.рф/regions/respublika-buryatiya/		Финансовое обеспечение региональной программы осуществляется из бюджета республики

Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
Республика Дагестан	Государственная программа «Повышение финансовой грамотности населения Республики Дагестан» (2022–2025 годы) https://docs.cntd.ru/document/577997637	–	Постановление Правительства Республики Дагестан от 06.12.2021 № 329	–	Общий объем финансирования составляет 14 600,0 тыс. руб.
Донецкая Народная Республика		План мероприятий в сфере повышения финансовой грамотности и формирования финансовой культуры граждан ДНР на 2024–2025 годы		Утвержден И.О. заместителя Председателя Правительства ДНР и И.О. Министра финансов ДНР от 29.11.2024 https://minfindnr.ru/plan-meropriyatij-v-sfere-povysheniya-finansovoj-gramotnosti/	Без финансирования
Республика Ингушетия	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности и формирование финансовой культуры граждан на территории Республики Ингушетия на 2025–2030 годы»	–	–	Постановление Правительства Республики Ингушетия от 10.06.2025 № 75 http://publication.pravo.gov.ru/document/0600202506160001	Общий объем финансового обеспечения Программы за счет средств республиканского бюджета – 1500,0 тыс. руб. (в 2025 году – 250,0 тыс. руб.)
Кабардино-Балкарская Республика	Региональная программа «Повышение уровня финансовой грамотности населения в Кабардино-Балкарской Республике до 2030 года»		Распоряжение Правительства Кабардино-Балкарской Республики от 11.11.2024 № 692-рп https://www.garant.ru/hotlaw/kabardin/1770456/	–	Финансовое обеспечение не предусмотрено
Республика Калмыкия	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности и формирование финансовой культуры населения Республики Калмыкия на период до 2030 года»		Постановление Правительства Республики Калмыкия от 17.05.2024 № 160 http://publication.pravo.gov.ru/document/0800202405200004		Финансовое обеспечение не предусмотрено

Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
Карачаево-Черкесская Республика		Государственная программа «Управление государственными финансами, государственным имуществом и государственным долгом Карачаево-Черкесской Республики» (паспорт регионального проекта «Повышение уровня финансовой грамотности населения и развития финансового образования в Карачаево-Черкесской Республике») до 2030 года		Правительство Карачаево-Черкесской Республики от 28.12.2023 № 381 http://publication.pravo.gov.ru/document/0900202312290022?index=3	Финансовое обеспечение не предусмотрено
Луганская Народная Республика		План мероприятий в сфере повышения финансовой грамотности и формирования финансовой культуры граждан, проживающих на территории Луганской Народной Республики на 2024-2025 годы	—	Распоряжением Правительства Луганской Народной Республики от 19.12.2024 № 661-р/24 https://моифинансы.рф/regions/luganskaya-narodnaya-respublika/	Финансовое обеспечение не предусмотрено
Республика Карелия	Региональная программа повышения финансовой грамотности населения Республики Карелия 2019–2030 годы) https://docs.cntd.ru/document/465421406		Распоряжение Правительства Республики Карелия от 05.06.2019 № 393р-П		Ресурсное обеспечение программы осуществляется в рамках основной деятельности ответственного исполнителя и участником программы
Республика Коми	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности в Республике		Распоряжение правительства Республики Коми от 27.09.2018 № 411-р		Общий объем финансового обеспечения составил 22007,2 тыс. руб.

Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
	Коми на 2018–2030 годы» https://docs.cntd.ru/document/550195667				
Республика Крым	–	Комплекс процессных мероприятий «Повышение финансовой грамотности населения в Республике Крым» (утвержден Приложением № 7 к приказу Министерства финансов Республики Крым от 29.12.2023 № 250	–	Постановление Совета министров Республики Крым от 29.10.2018 № 528 (в ред. от 21.05.2025) «Об утверждении Государственной программы Республики Крым «Управление финансами» https://rk.gov.ru/ru/document/show/14375	Общий объем бюджетных ассигнований бюджета Республики Крым на реализацию Государственной программы составляет: 15 302 271,664 тыс. руб.
Республика Марий Эл	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности в Республике Марий Эл на 2024–2030 годы» https://mari-el.gov.ru/upload/medialibrary/b64/910kiamats7z1zlm1y83uef2phjp0nwi.pdf		Постановление Правительства Республики Марий Эл от 07.03.2024 № 72		Финансовое обеспечение не предусмотрено
Республика Мордовия	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности и формирование финансовой культуры населения в Республике Мордовия до 2030 года»		Постановление Правительства Республики Мордовия от 30.01.2024 № 78 https://normativ.kontur.ru/document?moduleId=1113&documentId=4702		Общий объем финансирования – 7000,0 тыс. руб.
Республика Саха (Якутия)	Региональная программа «Повышение уровня финансовой грамотности Республики Саха (Якутия) на 2024–2027 годы»		Распоряжение Правительства Республики Саха (Якутия) от 19.12.2023 № 1186-р https://app-dev.моифинансы.рф/storage/63751/rasporiazhenie-pravitelstva-rsia-ot-19122023-g-1186-r.pdf		Без финансирования

Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
Республика Северная Осетия – Алания	Региональная программа Республики Северная Осетия – Алания «Повышение финансовой грамотности и формирование финансовой культуры населения Республики Северная Осетия–Алания на период до 2030 года»		Постановление Правительства Республики Северная Осетия – Алания от 10.12.2024 № 529 https://minfin.alania.gov.ru/sites/minfin/files/media/documents/files/202502/постановление%20529%20от%2010-12-2024.pdf		Реализация мероприятий региональной программы осуществляется за счет текущего финансирования исполнителей и участников региональной программы
Республика Татарстан	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности и формирование финансовой культуры населения Республики Татарстан на 2024–2026 годы»		Постановление кабинета Министров Республики Татарстан от 19.08.2024 № 674 https://pravo.tatarstan.ru/rus/file/npa/2024-08/1455882/npa_1455883.pdf		Финансирование осуществляется за счет средств, предусмотренных в рамках расходов по основной деятельности исполнителей Программы
Республика Тыва		Подпрограмма «Повышение финансовой грамотности жителей Республики Тыва» Срок 2024–2030 https://docs.cntd.ru/document/407231918		Постановление Правительства Республики Тыва от 11.10.2023 № 746 «Об утверждении государственной программы «Повышение эффективности управления общественными финансами Республики Тыва»	Общее финансирование подпрограммы – 2348,8 тыс. руб.
Удмуртская Республика	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности населения и формирование финансовой культуры на 2024–2030 годы»		Постановление Правительства Удмуртской Республики от 27.12.2023 № 875 https://zakon.udmr.ru/dokumenty/normativnyye-pravovyye-akty-udmurtskoy-respubliki/?filter_kind=798&filter_year=&filter_name=&filter_reg_num=875&filter_created_from=27.12.2023&filter_created_to=&filter_published_from=&filter_published_to=#		Без финансирования

Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
Республика Хакасия	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности населения Республики Хакасия на 2022–2027 годы»		Постановление Президиума Правительства Республики Хакасия от 27.08.2021 № 128-П https://www.garant.ru/hotlaw/hakas/1487652/		Ресурсное обеспечение программы осуществляется в рамках основной деятельности ответственного исполнителя и участником программы
Чеченская республика		Комплекс процессных мероприятий «Финансовое просвещение и информирование населения» срок 2024–2029 https://docs.cntd.ru/document/407030115		Постановление Правительства Чеченской Республики от 26.12.2023 № 345 «Об утверждении государственной программы «Обеспечение финансовой устойчивости Чеченской Республики»	Финансирование осуществляется за счет субсидий в пределах лимитов бюджетных обязательств
Чувашская республика		Подпрограмма «Повышение финансовой грамотности населения Чувашской Республики» Срок реализации 2020–2030 годы https://minfin.cap.ru/action/activity/prochee/gosudarstvennaya-programma-chuvashskoj-respubliki/postanovlenie-km-chr-388_2709/postanovlenie-kabineta-ministrov-chuvashskoj-respu		Постановление Кабинета Министров Чувашской Республики от 27.09.2018 № 388 «Об утверждении государственной программы «Управление общественными финансами и государственным долгом Чувашской Республики»	Общее финансирование 1528,0 тыс. руб.
Алтайский край	Государственная программа Алтайского края «Повышение уровня финансовой грамотности населения в Алтайском крае» (2024–2026)		Постановление Правительства Алтайского края от 12.12.2023 № 481 http://publication.pravo.gov.ru/document/2200202312130002		Без финансирования
Забайкальский край	Региональная программа «Повышение		Распоряжение Правительства Забайкальского		Финансовое обеспечение не предусмотрено

Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
	финансовой грамотности и формирование финансовой культуры населения Забайкальского края»		края от 10.08.2020 № 227-р срок реализации до 2030 года https://docs.cntd.ru/document/578123181		
Камчатский край	Региональная программа «Повышение уровня финансовой грамотности населения Камчатского края до 2030 года		Распоряжение Правительства Камчатского края от 28.12.2023 № 675-ПП file:///C:/Users/poliakova_ng/Downloads/157633%20(1).pdf		Без финансирования
Краснодарский край		Подпрограмма «Финансовое просвещение населения Краснодарского края» государственной программы «Социально-экономическое и инновационное развитие Краснодарского края» сроки 2016–2025		Постановление Главы администрации (Губернатора) Краснодарского края от 05.10.2015 № 943 https://docs.cntd.ru/document/432800197	Общий объем финансирования составил 6400,0 тыс. руб.
Красноярский край	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности и формирование финансовой культуры населения Красноярского края на 2024–2030 годы»	–	Распоряжение Правительства Красноярского края 23.04.2024 № 325-р https://app-dev.моифинансы.pf/storage/64480/185439-325-r.pdf	–	Без финансирования
Пермский край	–	Комплекс процессных мероприятий «Развитие правовой, политической и финансовой культуры населения» Межведомственный план мероприятий по повышению	–	Постановление Правительства Пермского края от 03.10.2013 № 1326-п «Об утверждении государственной программы Пермского края «Общество и власть» https://mfin.permkrai.ru/upload/iblock/7af/7f6iy367kklp0w9z2sm82w8tc3epzzis.pdf Межведомственный план утвержден на заседании	Общий объем финансирования – 1633 64,49 тыс. руб.

Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
		финансовой грамотности и формированию финансовой культуры населения Пермского края на 2024–2030 годы		Координационного совета при Правительстве Пермского края по повышению финансовой грамотности населения Пермского края 26.12.2023 года	
Приморский край	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности и формирование финансовой культуры в Приморском крае до 2030 года»		Распоряжение Правительства Приморского края от 28.12.2023 № 1107-рп https://artemokrug.gosuslugi.ru/netcat_files/1171/4390/Rasporyazhenie_Pravitelstva_Primorskogo_kraya_ot_28.12.2023_N_1107_rp.pdf		Без финансирования
Ставропольский край		Комплекс процессных мероприятий «Повышение уровня финансовой грамотности населения» срок 2024–2026		Постановление Правительства Ставропольского края от 21.12.2023 № 768-п «Об утверждении государственной программы Ставропольского края «Управление финансами» http://publication.pravo.gov.ru/document/2600202312220007	Финансового обеспечения не предусмотрено
Хабаровский край	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности населения Хабаровского края на период до 2030 года»		Распоряжение Правительства Хабаровского края от 28.11.2023 № 839-рп https://www.consultant.ru/law/review/reg/rlaw/rlaw0112023-12-01.html		Финансового обеспечения не предусмотрено
Амурская область	Региональная программа «Повышение уровня финансовой грамотности населения Амурской области на 2024–2030 годы» https://docs.cntd.ru/document/407076363	—	Постановление Правительства Амурской области от 24.01.2024 № 25	—	Реализация программных мероприятий осуществляется за счет текущего финансирования основных исполнителей и участников программы

Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
Архангельская область	Региональная программа «Повышение уровня финансовой грамотности и развитие финансового образования в Архангельской области» (2024–2026 гг.) https://docs.cntd.ru/document/462609613	–	Постановление Правительства Архангельской области от 03.03.2022 № 331-пп (в редакции постановления Правительства Архангельской области от 24.01.2024 срок программы 2024–2026 годы)	–	Общий объем финансирования составил 21,7 млн руб.
Астраханская область	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности населения Астраханской области на 2024–2026 годы	–	Постановлением Правительства Астраханской области от 06.09.2023 № 498-П	–	Выделение дополнительных бюджетных ассигнований из бюджета Астраханской области не потребуется
Белгородская область	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности и формирование финансовой культуры населения Белгородской области на 2025–2030 годы»	–	Постановление Правительства Белгородской области от 18.11.2024 № 545-пп https://map.lawcs.ru/files/Belgorodskaya_oblast_postanovleniye_545_2024.docx	–	Ресурсное обеспечение программы осуществляется в рамках основной деятельности ответственного исполнителя и участником программы
Брянская область	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности населения Брянской области на 2024–2030 годы» https://app-dev.моифинансы.рф/storage/62961/postanovlenie-pravitelstva-1-p.pdf	–	Постановление Правительства Брянской области от 09.01.2024 № 1-п	–	Ресурсное обеспечение программы осуществляется в рамках основной деятельности ответственного исполнителя и участником программы
Владимирская область	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности и формирование финансовой культуры населения	–	Распоряжение Правительства Брянской области от 09.01.2024 № 1-п https://app-dev.моифинансы.рф/storage/6296		Финансирование мероприятий Программы планируется осуществлять за счет средств областного бюджета и

Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
	Владимирской области на 2024–2030 годы»		1/postanovlenie-pravitelstva-1-p.pdf		внебюджетных источников
Волгоградская область	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности и формирование финансовой культуры населения Вологодской области на 2024–2030 годы»		Постановление Правительства Вологодской области от 28.12.2023 № 1441 https://volgda-oblast.ru/special/dokumenty/zakony_i_postanovleniya/postanovleniya/pravitelstva/5779414/		За счет средств областного бюджета в рамках государственных программ «Развитие образования Вологодской области на 2021–2025 годы» и «Экономическое развитие Вологодской области», реализуемых соответственно Департаментом образования области, Департаментом экономического развития области
Вологодская область	Региональная программа по повышению финансовой грамотности населения Вологодской области на 2024–2030 годы https://ipbd.ru/doc/3500202312290009/	—	Постановление Правительства Вологодской области от 28.12.2023 № 1441	—	Ресурсное обеспечение программы осуществляется за счет средств областного бюджета в рамках государственных программ
Воронежская область	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности и формирование финансовой культуры населения Воронежской области на 2024–2030 годы»		Постановление Правительства Воронежской области от 22.04.2024 № 268 https://pravo.gov.ru/content/postanovlenie-pravitelstva-voronezhskoy-oblasti-ot-22042024-no-268		Финансирование программы планируется осуществлять за счет текущего финансирования основных исполнителей и соисполнителей Программы
Запорожская область		План мероприятий в сфере повышения финансовой грамотности и формирования финансовой культуры граждан Запорожской области на 2024–2025 годы		Постановление Правительства Запорожской области от 29.10.2024 № 502 file:///C:/Users/poliakov_ng/Downloads/docs_file_1727_1.pdf	Без финансового обеспечения

Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
Ивановская область	Региональная программа «Повышение уровня финансовой грамотности населения Ивановской области на 2025–2030 годы	–	Постановление Правительства Ивановской области от 14.02.2025 № 43п http://publication.pravo.gov.ru/document/3700202502180004	–	Финансирование мероприятий Программы осуществляется за счет средств исполнителей Программы
Иркутская область	Государственная региональная программа «Повышение финансовой грамотности и формирование финансовой культуры населения Иркутской области»		Распоряжение Правительства Иркутской области от 20.02.2025 № 67 https://admirk.ru/documents/element/177471/		Общий объем финансирования Программы составит 11 883 тыс. руб. В 2025 году – 5961 тыс. руб.
Калининградская область	–	Подпрограмма «Финансовая грамотность и инициативные проекты населения Калининградской области» государственной программы «Эффективные финансы» http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/3900202201050049	–	Постановление Правительства Калининградской области от 29.12.2021 № 885 (2022–2030 годы)	Общий объем финансирования составил 48717001,4 тыс. руб.
Калужская область	Региональная программа «Повышение уровня финансовой грамотности населения Калужской области до 2030 года»	–	Постановление Правительства Калужской области от 28.03.2024 № 210 https://minfin.admoblkaluga.ru/upload/oiv/minfin/municipal-obr/monitor/2024_god/3010/ppko_630_2024_10_22.pdf	–	–
Кемеровская область	Региональная программа повышения финансовой грамотности населения Кузбасса до 2030 года	–	Распоряжение Правительства Кемеровской области – Кузбасса от 08.07.2024 № 319-р https://www.ofukem.ru/activity/fin	–	Финансирование программы осуществляется за счет средств внебюджетных источников

Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
			ansovaya-gramotnost/o-programme-finansovoy-gramotnosti/Паспоряжение%20от%2008.07.2024%20319-p.pdf		
Кировская область	Региональная программа «О повышении финансовой грамотности и формирования финансовой культуры населения Кировской области»	—	Постановление Правительства Кировской области от 19.12.2024 № 577-П https://doc.kirovreg.ru/upload/sed/2024/12/20/0.67012900%201734691757/577-П%20от%2019.12.2024.pdf	—	Финансирование мероприятий будет осуществляться за счет субсидии из областного бюджета АНО «Кировский региональный центр исследований и экспертиз ВятГУ» и за счет средств, предусмотренных на текущую деятельность исполнителей мероприятий Программы
Костромская область	Региональная программа «Повышение уровня финансовой грамотности населения Костромской области и формирования финансовой культуры на период до 2030 года»	—	Постановление Администрации Костромской области от 10.06.2024 № 187-а https://ipbd.ru/doc/4400202406110004/	—	Общий объем денежных средств составил 9500,0 тыс. руб.
Курганская область	Разработка	—		—	—
Курская область	Региональная программа «Повышение уровня финансовой грамотности и формирование финансовой культуры населения Курской области» на 2024–2030 годы	—	Постановление Правительства Курской области от 28.12.2023 № 1447-пп https://kursk.ru/upload/iblock/963/qdmvqv69c49r0a32kxpf006a88rmflvo/1447_pp.pdf	—	Общий объем финансирования 76 156,646 тыс. руб.
Ленинградская область	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности и формирование финансовой	—	Постановление Правительства Ленинградской области от 15.04.2024 № 240	—	Ресурсное обеспечение программы осуществляется в рамках основной деятельности ответственного

Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
	культуры в Ленинградской области» (2024-2030 годы)		https://lenobl.ru/media/npa/docs/2024/04/16/240_140426.pdf		исполнителя и участником программы
Липецкая область	—	Государственная программа Липецкой области «Развитие образования Липецкой области» утверждена (Раздел XV. Паспорт комплекса процессных мероприятий «Развитие финансового образования») План мероприятий по повышению финансовой грамотности и формированию финансовой культуры населения Липецкой области в 2024 году	—	постановлением Правительства Липецкой области от 20.12.2023 № 725 План мероприятий утвержден Губернатором Липецкой области И.Г. Артамоновым 19.01.2024г	Без финансирования
Луганская Народная Республика		План мероприятий в сфере повышения финансовой грамотности и формирования финансовой культуры граждан, проживающих на территории Луганской Народной Республики на 2024-2025 годы		Распоряжение Правительства Луганской Народной Республики от 19.12.2024 № 661-р/24 https://sovminlr.ru/docs/2024/12/20/299_24.pdf	Без финансирования
Магаданская область		Приоритет 4 «Повышение уровня финансовой грамотности населения и формирование финансовой культуры в Магадане» https://docs.cntd.ru/document/553376724		Постановление Правительства Магаданской области от 04.07.2020 № 477-пп (в ред. от 22.12.2023) «Об утверждении государственной программы Магаданской области «Управление государственными финансами Магаданской области»	Ресурсное обеспечение программы осуществляется в рамках основной деятельности ответственного исполнителя и участником программы
Московская область	Разработка	—	—	—	—
Мурманская область	Региональная программа		Постановление Правительства		Финансирование Программы

Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
	«Повышение финансовой грамотности и формирование финансовой культуры населения Мурманской области на период до 2030 года»		Мурманской области от 28.12.2023 № 1051-ПП https://ipbd.ru/doc/5100202312290003/		осуществляется в рамках государственных и муниципальных программ Мурманской области, а также внебюджетных средств
Нижегородская область	—	План мероприятий по повышению финансовой грамотности и формированию финансовой культуры населения Нижегородской области на 2024–2026 годы https://docs.cntd.ru/document/571739112	—	Распоряжение Правительства Нижегородской области от 29.02.2024 № 157-р «Об утверждении плана мероприятий по повышению финансовой грамотности и формированию финансовой культуры населения Нижегородской области на 2024–2026 годы	Финансирование подпрограммы осуществляется в рамках основной деятельности государственного заказчика
Новгородская область	—	Подпрограмма «Повышение финансовой грамотности населения Новгородской области» http://publication.pravo.gov.ru/document/5300202311290005	—	Постановление Правительства Новгородской области от 24.11.2023 № 524 «О государственной программе Новгородской области «Управление государственными финансами Новгородской области на 2024–2030 годы»	Без финансирования
Новосибирская область	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности населения Новосибирской области на 2024–2030 годы»		Постановление Правительства Новосибирской области от 28.11.2023 № 542-п https://novosibirsk-pravo.ru/postanovlenie/2023/11/28/n-542-p/		Финансовое (ресурсное) обеспечение реализации региональной программы осуществляется за счет средств федерального, областного, местных бюджетов, внебюджетных источников финансирования
Омская область	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности и формирование финансовой культуры		Распоряжение Правительства Омской области от 30.05.2024 № 90-рп https://mf.omskportal.ru/magnoliaPublic/dam/jcr:9f		Финансовое обеспечение Программы осуществляется за счет средств областного бюджета и за счет

Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
	населения Омской области на 2024–2030 годы»		21426a-761d-4ff2-9093-317c03d42f2f/Приложение%20(2).pdf		внебюджетных средств
Оренбургская область	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности и формирование финансовой культуры населения и субъектов малого и среднего предпринимательства в Оренбургской области до 2030 года»		Постановлением Правительства Оренбургской области от 25.12.2024 № 1249-ПП https://base.garant.ru/411271029/		Реализация мероприятий программы осуществляется за счет средств, выделяемых на финансирование текущей деятельности ее основных исполнителей и участников
Орловская область	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности и формирования финансовой культуры населения Орловской области на 2024–2030 годы https://zpp.rosprotrebnadzor.ru/npa/regional/494769	–	Распоряжение Правительства Орловской области от 30.05.2024 № 372-р «Об утверждении региональной программы «Повышение финансовой грамотности и формирования финансовой культуры населения Орловской области на 2024–2030 годы»	–	Ресурсное обеспечение программы осуществляется за счет средств текущей деятельности исполнителя программы
Пензенская область	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности населения Пензенской области на 2021–2030 годы»		Постановление Правительства Пензенской области от 30.12.2020 № 950-пП https://docs.cntd.ru/document/571067081		Финансирование мероприятий Программы планируется осуществлять за счет и в пределах средств соответствующих бюджетов, предусмотренных на содержание исполнителей Программы
Псковская область	Региональная программа «Повышение уровня финансовой грамотности и формирование финансовой культуры населения	–	Постановление Правительства Псковской области от 28.12.2023 № 532 https://finance.pskov.ru/finansovaya-gramotnost/	–	Финансирование региональной программы осуществляется в рамках государственной программы Псковской области «Создание условий для

Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
	Псковской области на 2024–2030 годы»		regionalnaya-programma		эффективного и ответственного управления региональными и муниципальными финансами, повышения устойчивости бюджетной системы Псковской области», утвержденной постановлением Правительства Псковской области от 28.12.2023 № 531
Ростовская область	Программа повышения финансовой грамотности и формирования финансовой культуры в Ростовской области на 2024–2030 годы	–	Постановление Правительства Ростовской области от 25.12.2023 № 957 https://www.donland.ru/activity/2877/	–	Общий объем финансирования составил 41 446,5 тыс. руб.
Рязанская область	Региональная программа повышения финансовой грамотности и формирования финансовой культуры в Рязанской области на 2024–2030 годы		Распоряжение Правительства Рязанской области от 14.11.2024 № 744-р https://rv-ryazan.ru/rasporuyazhenie-pravitelstva-ryazanskoj-oblasti-ot-14-noyabrya-2024-g-744-r/		Без финансирования
Самарская область	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности населения Самарской области на 2024–2030 годы» https://pravo.samregion.ru/wp-content/uploads/sites/2/2024/05/1505_216r.pdf	–	Распоряжение Правительства Самарской области от 15.05.2024 № 216-р «Об утверждении региональной программы (стратегического плана деятельности) «Повышение финансовой грамотности населения Самарской области» на 2024–2030 годы»	–	Ресурсное обеспечение программы осуществляется в рамках основной деятельности ответственного исполнителя и участником программы
Саратовская область	–	Подпрограмма 6 «Развитие финансовой грамотности	–	Постановление Правительства Саратовской области от 29.12.2018 № 760-П	-

Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
		населения области» https://docs.yandex.ru/docs/view?url=ya-browser%3A%2F%2F4DT1uXEPPrJRXLUFoewruMJluII4JM0rMKzLKsma9mG5oK8_2210jfoUdu-YdTMDb5bbkgYKDbHccZ1dr1BmA8dtvUBgf-j1EdsIBxkKd-6fczhJzubB168aLLjVU-OkIpdX9eGQ7sAHYu5fO2arCw%3D%3D%3Fsign%3DZsgDLlkHL-VLka_c3S5pnc_OoLjMunlngm81928D1rs%3D&name=Saratovskaya_oblast_postanovleniye_760_2018.docx&nosw=1		«О государственной программе Саратовской области «Развитие образования в Саратовской области» (2019–2024 годы) (в редакции постановления Правительства Саратовской области от 05.03.2024 № 154-П, срок программы продлен до 2030 года)	
Сахалинская область	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности и формирование финансовой культуры в Сахалинской области до 2030 года»		Распоряжение Правительства Сахалинской области от 17.07.2024 № 538-р https://docs.cntd.ru/document/407339827		Ресурсное обеспечение региональной программы осуществляется в рамках основной деятельности участников региональной программы
Свердловская область	Региональная программа Свердловской области «Повышение финансовой грамотности и формирование финансовой культуры населения Свердловской области» Срок реализации до 2030 год		Распоряжение Правительства Свердловской области от 15.05.2024 № 236-ПП https://www.pravo.gov66.ru/media/pravo/236-PP.pdf		Финансовое обеспечение осуществляется за счет бюджетных ассигнований областного бюджета, предусмотренных государственным и программами Свердловской области
Смоленская область	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности и		Постановление Правительства Смоленской области от		Без финансового обеспечения

Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
	формирование финансовой культуры жителей Смоленской области на 2024–2030 годы»		27.09.2024 № 739 https://docs.cntd.ru/document/407427009		
Тамбовская область	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности и формирование финансовой культуры населения Тамбовской области на 2024–2030 годы»		Распоряжение Правительства Тамбовской области от 18.11.2024 № 832-р Срок 2024–2030 map.lawcs.ru/files/Tambovskaya_oblast_...		Финансирование мероприятий осуществляется за счет средств исполнителей Региональной программы
Тверская область		Региональный проект «Повышение уровня финансовой грамотности населения и формирование финансовой культуры, развитие инициативного бюджетирования на территории Тверской области» Государственной программы Тверской области «Управление общественным и финансами и совершенствование региональной налоговой политики»		Постановление Правительства Тверской области от 26.01.2024 № 21-пп Срок реализации 2024–2029	Без финансового обеспечения
Томская область	—	Подпрограмма «Повышение финансовой грамотности и развитие инициативного бюджетирования на территории Томской области (сроки реализации 2020–2023 – первый этап и 2024–2026 на 2027 и 2028 – второй этап)	—	Постановление администрации Томской области от 20.09.2019 № 329а «Об утверждении государственной программы «Эффективное управление региональными финансами, государственными закупками и совершенствование межбюджетных отношений в	Общий объем финансирования подпрограммы составил 100 000,0 тыс. руб.

Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
		https://docs.cntd.ru/document/467955981		Томской области» (с изменениями от 29.09.2023)	
Тульская область	Региональная программы «Повышение финансовой грамотности населения Тульской области и формирование финансовой культуры в Тульской области на 2024–2030 годы»		Постановление Правительства Тульской области от 18.09.2024 № 487, срок 2024–2028 https://map.lawcs.ru/files/Tulskaya_oblast_postanovleniye_487_2024.docx		Общий объем финансирования составил 902,6 тыс. руб.
Тюменская область	–	Вопросы повышения финансовой грамотности населения Тюменской области включены в программу «Обеспечение и защита прав потребителей в Тюменской области» срок реализации 2021–2025 гг. https://моифинансы.рф/project/catalog/regions/tyumenskaya-oblast/	–	Распоряжение Правительства Тюменской области от 03.09.2021 № 797-рп в 2021	Без финансирования
Херсонская область		План мероприятий по повышению финансовой грамотности и формированию финансовой культуры населения Херсонской области на 2024–2025 годы		Утвержден Председателем Правительства Херсонской области и Управляющим Отделением по Херсонской области Южного главного управления Центрального банка Российской Федерации 03.10.2024 https://app-prod.моифинансы.рф/storage/80808/Дорожная_карта_на_1_полугодие_2025_года_от_17_01_2025.pdf	Без финансирования
Ульяновская область	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности населения		Распоряжение Правительства Ульяновской области от 09.08.2023 № 370-пр		Финансовое обеспечение осуществляется за счет бюджетных ассигнований, предусмотренных

Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
	Ульяновской области на 2023–2025 годы»		https://app-dev.moiфинансы.рф/storage/64226/regionalnaia-programma.pdf		исполнительным органом Ульяновской области
Челябинская область	Не принята				
Ярославская область		Ведомственный проект «Повышение финансовой грамотности в Ярославской области» Государственной программы Ярославской области «Создание условий для эффективного управления региональными и муниципальными финансами в Ярославской области» на 2024–2030 годы»		Постановление Правительства Ярославской области от 27.03.2024 № 388-п https://docs.cntd.ru/document/407244469	Финансовое обеспечение составило 172,3 тыс. руб.
г. Севастополь		Комплекс процессных мероприятий «Повышение уровня финансовой грамотности населения» Государственной программы города Севастополя «Развитие государственного управления города Севастополя»		Постановление Правительства Севастополя от 28.02.2022 № 55-ПП Срок реализации 2023–2026 https://docs.cntd.ru/document/578180043	Финансовое обеспечение составляет 32568,2 тыс. руб. (в 2025 году – 4721,1 тыс. руб.)
г. Москва	Региональная программа повышения финансовой грамотности и формирования финансовой культуры населения города Москвы до 2030 года	Основные направления повышения финансовой грамотности населения города Москвы	Протокол заседания Координационного совета по повышению финансовой грамотности города Москвы от 28.12.2024 № 3	Распоряжение Правительства Москвы от 22 июля 2022 г. № 516-РП	Объем фактических взносов в программу составил 38 782,3 млн руб.
г. Санкт-Петербург		Государственная программа Санкт-Петербурга	-	Постановление Правительства Санкт-Петербурга от 30.06.2014 № 554	Общий объем финансирования подпрограммы составляет

Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
		бурга «Развитие предпринимательства и потребительского рынка в Санкт-Петербурге» (подпрограмма 3 «Развитие системы финансового просвещения и обеспечения прав потребителей в Санкт-Петербурге»)		https://docs.cntd.ru/document/822403701	707 265,3 тыс. руб., в 2025 году составил 110 759,3 тыс. руб.
Еврейская автономная область	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности населения в Еврейской автономной области на 2024–2030 годы» https://npa.eao.ru/docs/d?nd=495901257	—	—	Постановление Правительства Еврейской автономной области от 29.12.2023 № 619-ПП	Финансовое обеспечение не предусмотрено
Ненецкий автономный округ	—	Комплекс процессных мероприятий «Обеспечение выполнения функций управления региональным и финансами и реализация мероприятий, направленных на повышение финансовой грамотности»	—	Постановление Администрации Ненецкого автономного округа от 06.03.2024 № 46-п) срок реализации 2014–2030 https://docs.cntd.ru/document/494309089	Финансовое обеспечение не предусмотрено
Ханты-Мансийский автономный округ	—	Приложение 25 «Региональная программа повышения финансовой грамотности населения Ханты-Мансийского автономного округа на 2022–2030 годы»	—	Постановление Правительства Ханты-Мансийского автономного округа от 30.12.2021 № 634-п «Об утверждении государственной программы «Развитие образования» http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/8600202201030005	Ресурсное обеспечение Приложения осуществляется в пределах основного мероприятия
Чукотский автономный округ	Региональная программа «Повышение финансовой грамотности и	—	Распоряжение Правительства Чукотского автономного округа от	—	Финансовое обеспечение не предусмотрено

Продолжение прилож. 2

1	2	3	4	5	6
	формирование финансовой культуры в Чукотском автономном округе до 2030 года»		18.11.2024 № 470-рп		
Ямало-Ненецкий автономный округ		Подпрограмма «Повышение уровня бюджетной и финансовой грамотности, формирование финансовой культуры населения ЯНАО до 2030 года» https://fin.yanao.ru/documents/active/328229/		Постановление Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 25.12.2013 № 1134-П «Об утверждении государственной программы Ямало-Ненецкого автономного округа «Управление государственными финансами и создание условий для эффективного управления муниципальными финансами»	Финансовое обеспечение не предусмотрено

**Сведения о принятых (действующих) муниципальных программах
и планах мероприятий в 2025 г. в Свердловской области**

1	2	3
1	Территория/МО	Наименование и сведения о финансировании
1	Городской округ Верхнее Дуброво	Комплексный план мероприятий по обеспечению защиты прав потребителей в городском округе Верхнее Дуброво на 2024–2027 (постановление администрации ГО Верхнее Дуброво от 03.11.2023 №371)
2	Городской округ ЗАТО Уральский	Муниципальная программа «Защита прав потребителей в городском округе ЗАТО Уральский Свердловской области на 2022–2024 годы» (утверждена Постановлением Администрации ГО ЗАТО Уральский от 23.12.2021 № 247, внесены изменения Постановлением Администрации ГО ЗАТО Уральский Свердловской области от 20.02.2025 №45). Объем финансирования – 2025 год – 10,0 тыс. руб. План мероприятий, направленный на защиту прав потребителей на территории ГО ЗАТО Уральский Свердловской области на 2026 год, утвержден Постановлением Администрации ГО ЗАТО Уральский Свердловской области от 30.09.2025 № 16
3	Асбестовский муниципальный округ	Муниципальная программа «Обеспечение защиты прав потребителей на территории Асбестовского городского округа на 2020–2027 годы» (постановление администрации Асбестовского ГО от 06.12.2019 № 725-ПА) с изм. постановлением Асбестовского ГО от 01.07.2025 №366-ПА
4.	Городской округ Верхняя Тура	Подпрограмма 8 «Защита прав потребителей на территории городского округа Верхняя Тура» муниципальной программы «Повышение эффективности деятельности органов местного самоуправления ГО Верхняя Тура до 2026 года», утверждена Постановлением Администрации № 59 от 26.12.2016, внесены изменения Постановлением Администрации городского округа Верхняя Тура № 139 от 30.12.2020. Объем финансирования (местный бюджет): 2025 г. – 15,0 тыс. руб.
5.	Бисертский муниципальный округ	План мероприятий по защите прав потребителей на территории Бисертского городского округа на 2024–2026 годы, утвержденный постановлением Администрации Бисертского ГО от 09.10.2023 № 243
6.	Муниципальный округ Среднеуральск	Постановление Администрации городского округа Среднеуральск от 16.08.2023 № 702ПА «Об утверждении плана мероприятий по обеспечению защиты прав потребителей на территории городского округа Среднеуральск на 2023–2027 годы»
7.	Сысертский муниципальный округ	Подпрограмма 3 «Развитие потребительского рынка» муниципальной программы «Совершенствование социально-экономической политики на территории Сысертского городского округа до 2027 года» (постановление Администрации Сысертского ГО № 3801 от 13.11.2014 с изм. от 15.02.2019, с изменениями внесенными Постановлением Администрации Сысертского городского округа от 21.03.2023 № 714-ПА Объем финансирования (тыс. руб.) – 1305,00 Подпрограмма 4 «Защита прав потребителей» муниципальной программы «Совершенствование социально-экономической политики на территории Сысертского городского округа до 2027 года» (постановление Администрации Сысертского ГО № 3810 от 13.11.2014 с изм. от 15.02.2019 № 256), с изменениями внесенными Постановлением Администрации Сысертского городского округа от 21.03.2023 № 714-ПА. Объем финансирования (тыс. руб.) – 25,00

Продолжение прилож. 3

1	2	3
8.	Арамильский городской округ Свердловской области	Муниципальная программа «Повышение инвестиционной привлекательности Арамильского городского округа и создание условий для обеспечения жителей качественными и безопасными услугами потребительского рынка до 2028 года», утв. Постановлением администрации Арамильского городского округа № 13 от 12.01.2024. Объем финансирования (тыс. руб.) – 3,12
9.	Муниципальный округ Нижняя Салда	Комплексный план мероприятий по обеспечению защиты прав потребителей на территории городского округа Нижняя Салда на 2024–2027 годы, утвержденный постановлением Администрации округа от 14.09.2023 № 535
10.	Камышловский городской округ	План мероприятий по реализации системы защиты прав потребителей на территории Камышловского городского округа на 2024–2027 годы, утв. Постановлением администрации Камышловского городского округа № 920 от 16.08.2023
11.	Городской округ Верх-Нейвинский	План мероприятий по защите прав потребителей на территории городского округа Верх-Нейвинский на 2024–2027 годы, утв. постановлением от 04.09.2023 № 375, изм. Постановлением Администрации ГО Верх-Нейвинский от 18.07.2024 № 360
12.	Белоярский муниципальный округ	План мероприятий, направленный на защиту прав потребителей на территории Белоярского городского округа, на 2025 год, (Постановление Главы Белоярского ГО от 25.09.2024 № 555)
		План мероприятий, направленных на защиту прав потребителей на территории Белоярского городского округа на 2026–2028 годы (распоряжение Главы Белоярского ГО от 23.07.2025 № 676)
13.	Артинский муниципальный округ	Комплексный план мероприятий по обеспечению защиты прав потребителей Артиского городского округа на 2024–2027 годы, утверждена Постановлением главы городского округа № 12 от 15.01.2024
14.	Муниципальный округ Верхотурский	Комплексный план мероприятий по обеспечению защиты прав потребителей городского округа Верхотурский на 2024–2028 годы, утв. Постановлением администрации городского округа Верхотурский от 25.01.2024 № 45
15.	Камышловский муниципальный район	План мероприятий по реализации системы защиты прав потребителей на территории муниципального образования Камышловский муниципальный район на период 2019–2027 гг. (постановление администрации Камышловского МР от 18.03.2019 № 115-ПА) с изм. внесенными постановлением администрации Камышловского муниципального района Свердловской области от 10.08.2023 № 454-ПА
16.	Восточное сельское поселение Камышловского муниципального района	План мероприятий по обеспечению защиты прав потребителей на территории Восточное сельское поселение на 2024–2030 гг., утв. Постановлением главы Восточного сельского поселения Камышловского МР от 30.11.2023 № 210
17.	Муниципальное образование «Зареченское сельское поселение» Камышловского муниципального района	Комплексный план мероприятий по обеспечению защиты прав потребителей в на территории МО Зареченское сельское поселение Камышловского МР, утв. Постановлением главы МО Зареченское сельское поселение Камышловского МР от 05.12.2023 № 129

Продолжение прилож. 3

1	2	3
18.	Городской округ «Город Ирбит»	План мероприятий по защите прав потребителей на территории Городского округа «Город Ирбит» Свердловской области на 2025–2026 годы, утвержден Постановлением Администрации ГО Ирбит Свердловской области от 28.12.2024 № 2994-ПА
19.	Муниципальный округ Ирбитское муниципальное образование	Комплексный план мероприятий, направленных на обеспечение защиты прав потребителей в Ирбитском муниципальном образовании на 2023–2025 годы, утв. Постановлением администрации Ирбитского МО от 21.03.2023 № 216-ПА
20.	Туринский муниципальный округ	Муниципальная программа «Защита прав потребителей в Туринском ГО до 2027 года (постановление главы Туринского ГО № 93-ПА от 28.01.2020) с изменениями, внесенными постановлением администрации Туринского ГО от 26.12.2023 № 2014-ПА
21.	Городской округ «Город Лесной»	План мероприятий по защите прав потребителей на территории городского округа «Город Лесной» на 2024–2027 годы, утвержден Постановлением Администрации городского округа «Город Лесной» № 1513 от 29.11.2023
22.	Муниципальный округ город Нижний Тагил	Комплексный план мероприятий «Развитие потребительского рынка на территории города Нижний Тагил на 2021–2025 годы» (Постановление от 25.02.2021 № 375-ПА) Комплексный план мероприятий по обеспечению защиты прав потребителей на территории города Нижний Тагил на 2024–2026 годы, утв. Постановление от 28.12.2023 № 3395-ПА
23.	Муниципальный округ Красноуральск	Муниципальная программа «Защита прав потребителей в городском округе Красноуральск на 2019–2025», утверждена Постановлением Администрации городского округа Красноуральск № 1197 от 01.10.2018, внесены изменения Постановлением Администрации городского округа Красноуральск № 80 от 30.01.2023 Муниципальная программа «Защита прав потребителей в городском округе Красноуральск на 2024–2030 годы», утверждена Постановлением Администрации городского округа Красноуральск № 1582 от 25.09.2023. Объем финансирования (местный бюджет): 2025 г. – 12,48 тыс. руб.
24.	Качканарский муниципальный округ	План мероприятий по обеспечению защиты прав потребителей на территории Качканарского городского округа на 2024–2027 годы, утвержден Постановлением Администрации Качканарского ГО от 07.12.2023 № 1087
25.	Нижнетуринский муниципальный округ	План мероприятий и целевых показателей по Нижнетуринскому ГО в рамках реализации комплексной программы Свердловской области «Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019–2027 гг.», утвержден Постановлением Администрации Нижнетуринского ГО № 234 от 28.02.2019 (внесены изменения № 968 от 26.10.2023)
26.	Кушвинский муниципальный округ	Комплексный план мероприятий по защите прав потребителей в Кушвинском городском округе на 2024–2026 годы, утвержден Постановлением Администрации Кушвинского городского округа № 1686 от 29.11.2023
27.	Байкаловский муниципальный район	Комплексная программа «Защита прав потребителей в Байкаловском муниципальном районе Свердловской области на 2024–2027 годы», утвержденная Постановлением Администрации Байкаловского муниципального района Свердловской области № 495 от 26.10.2023

Продолжение прилож. 3

1	2	3
		План мероприятий направленный на обеспечение защиты прав потребителей в Байкаловском муниципальном районе Свердловской области, утв. Постановлением администрации Байкаловского муниципального района Свердловской области № 544 от 29.11.2024
28.	Пышминский муниципальный округ	Муниципальная программа «Защита прав потребителей в Пышминском городском округе на 2023–2027 годы» с планом мероприятий (постановление Пышминского ГО № 961 от 13.12.2022)
29.	Муниципальный округ Краснотурьинск	План мероприятий, направленных на обеспечение защиты прав потребителей в ГО Краснотурьинск на 2023–2027 годы (постановление Администрации ГО Краснотурьинск от 15.08.2023 № 01-01/630)
30.	Муниципальный округ Карпинск	План мероприятий по обеспечению защиты прав потребителей в городском округе Карпинск на 2019–2027 годы (Постановление городского округа Карпинск от 21.12.2018 № 1708), с изменениями внесенными постановлением Администрации городского округа Карпинск от 07.08.2023 № 1217, от 17.02.2025 № 192
31.	Волчанский муниципальный округ	План мероприятий реализации комплексной программы Свердловской области «Обеспечение защиты прав потребителей в Свердловской области на 2019–2027 годы» на территории Волчанского городского округа (Постановления Главы городского округа № 498 от 29.10.2018) с изменениями внесенными Постановлением Волчанского городского округа от 04.08.2023 № 342
32.	Муниципальный округ Пелым	Муниципальная программа городского округа Пелым «Защита прав потребителей в ГО Пелым на 2017–2030 гг.» (постановлением администрации ГО Пелым от 03.07.2017 № 205) с изменениями внесенными Постановлением администрации городского округа Пелым от 13.10.2023 № 348
33.	Таборинский муниципальный район	Комплексный план мероприятий по обеспечению защиты прав потребителей на территории Таборинского муниципального района на 2024–2030 годы, утв. Постановлением Таборинского муниципального района от 28.11.2023 № 388
34.	Тавдинский муниципальный округ	Комплексный план мероприятий по защите прав потребителей на территории Тавдинского городского округа на 2024–2027 гг., утв. Постановлением администрации Тавдинского ГО от 28.11.2023 № 1988
35.	Городской округ Рефтинский	Муниципальная программа «Защита прав потребителей в ГО Рефтинский на 2018–2027 годы» (постановление ГО Рефтинский № 01 от 09.01.2018 с изм. постановление ГО Рефтинский от 11.12.2018 № 865, постановление ГО Рефтинский от 06.02.2024 № 89)
36.	Муниципальный округ Горноуральский	Комплексная программа «Обеспечение защиты прав потребителей на территории Горноуральского городского округа на 2024–2028 годы», утв. Постановление от 29.12.2023 № 2276
37.	Новоуральский городской округ	Комплексный План мероприятий, направленных на защиту прав потребителей на территории Новоуральского городского округа на 2024–2027 годы, утв. Постановление от 21.12.2023 № 3968-а
38.	Городской округ муниципальное образование «город Екатеринбург»	Муниципальная программа «Развитие рынка товаров и услуг в МО город Екатеринбург на 2021–2025 годы», утв. Постановлением Администрации города Екатеринбурга от 28.10.2020 № 2190 (с изменениями от 27.12.2023 № 2505. Объем финансирования – 5970,00 тыс. руб.)

Продолжение прилож. 3

1	2	3
39.	Березовский муниципальный округ	Муниципальная программа Березовского городского округа «Развитие и обеспечение эффективности деятельности администрации Березовского городского округа до 2028 года», утверждена постановлением администрации Березовского городского округа от 25.11.2022 № 1379
40.	Муниципальный округ Махневское муниципальное образование	Муниципальная программа Махневского МО «Защита прав потребителей в Махневском МО на 2018–2027» (постановление Администрации Махневского МО № 508 от 05.07.2018, с изменениями от 11.09.2023 № 738). Объем финансирования (тыс. руб.) – 2,00 Муниципальная программа «Защита прав потребителей в Махневском муниципальном образовании на 2025–2030 годы, Утверждена постановлением Администрации Махневского муниципального образования от 20.11.2024 № 852. Объем финансирования (тыс. руб.) – 2,20
41.	Артемовский муниципальный округ Свердловской области	План мероприятий, направленный на обеспечение защиты прав потребителей на территории Артемовского городского округа на 2024–2027 годы, утвержден постановлением Администрации Артемовского городского округа от 19.02.2024 № 214-ПА
42.	Муниципальный округ муниципальное образование Алапаевское	Комплексный план мероприятий, направленных на обеспечение защиты прав потребителей на территории муниципального образования Алапаевское на 2024–2027 годы, утвержден постановлением Администрации МО Алапаевское от 18.08.2023 № 1150
43.	Муниципальный округ Муниципальное образование город Алапаевск	Комплексный план мероприятий, направленных на обеспечение защиты прав потребителей на территории муниципального образования город Алапаевск на 2024–2027 годы, утвержден постановлением Администрации Муниципального образования город Алапаевск от 26.11.2024 № 1606-П
44.	Гаринский муниципальный округ Свердловской области	Комплексный План мероприятий, направленных на обеспечение защиты прав потребителей на территории Гаринского муниципального округа Свердловской области на 2025–2030 годы, утв. Постановлением администрации Гаринского городского округа от 28.12.2024 № 766
45.	Муниципальный округ Дегтярск	План мероприятий, направленных на защиту прав потребителей на территории городского округа Дегтярск на 2025–2027 годы, утвержден постановлением Администрации ГО Дегтярск № 141 от 20.02.2025
46.	Красноуфимский муниципальный округ	Программа «Обеспечение защиты прав потребителей в Муниципальном образовании Красноуфимский округ на 2024–2027 годы», утверждена постановлением Главы МО Красноуфимского округа №158 от 26.12.2023
47.	Городской округ Красноуфимск	План мероприятий по обеспечению защиты прав потребителей на территории городского округа Красноуфимск на 2024–2027 годы., утвержден постановлением Администрации ГО Красноуфимск от 18.10.2023 № 983
48.	Ачитский муниципальный округ	План мероприятий по обеспечению защиты прав потребителей в Ачитском городском округе на 2024–2027 (Распоряжение Администрации Ачитского ГО от 09.01.2024 № 1)
49.	Муниципальное образование муниципальный округ Богданович	Комплексный план мероприятий по обеспечению защиты прав потребителей на территории городского округа Богданович на 2024–2027 годы, утвержден постановлением Главы Богдановичского ГО от 07.08.2023 № 1364

Продолжение прилож. 3

1	2	3
50.	Верхнесалдинский муниципальный округ	Комплексный план мероприятий по осуществлению защиты прав потребителей в Верхнесалдинском городском округе в 2023–2028 годах, утв. постановлением от 30.12.2022 № 3380
51.	Городской округ Верхняя Пышма	Постановление Администрации ГО Верхняя Пышма от 03.10.2025 № 1430 «Об утверждении плана мероприятий, направленных на защиту прав потребителей на территории городского округа Верхняя Пышма на 2026–2030 годы» Постановление Администрации ГО Верхняя Пышма от 03.02.2021 № 70 «Об утверждении плана мероприятий, направленных на защиту прав потребителей на территории городского округа Верхняя Пышма на 2021–2025 годы»
52.	Галкинское сельское поселение Камышловского муниципального района	План мероприятий, направленный на обеспечение защиты прав потребителей на территории Галкинского сельского поселения в 2024–2030 годах, утв. постановлением Главы Галкинского сельского поселения № 81 от 08.08.2023
53.	Сладковское сельское поселение Слободо-Туринского МР	Муниципальная программа «Обеспечение защиты прав потребителей на территории Сладковского сельского поселения на 2023–2027 годы», утв. Постановлением администрации Сладковского СП Слободо-Туринского МР от 14.08.2023 № 122
54.	Полевской муниципальный округ	План работы Администрации Полевского городского округа по вопросам защиты прав потребителей на территории Полевского городского округа в 2021–2027 годах (постановление № 21-ПА от 20.01.2021), с изменениями внесенными постановлением администрации Полевского ГО от 14.08.2023 № 688-ПА
55.	Муниципальный округ Первоуральск	Комплексный план мероприятий по обеспечению защиты прав потребителей в городском округе Первоуральск на 2024–2027 годы, утв. постановлением Первоуральского МО от 11.10.2023 № 2680
56.	Серовский муниципальный округ	План мероприятий по защите прав потребителей, обеспечению качества товаров и услуг на потребительском рынке Серовского городского округа на 2025–2027 гг., утв. Постановлением администрации Серовского городского округа № 2176 от 12.12.2024
57.	Усть-Ницинское сельское поселение Слободо-Туринского муниципального района	Постановлением администрации Усть-Ницинского сельского поселения от 03.06.2021 № 129 «Об утверждении Муниципальной программы «Защита прав потребителей в Усть-Ницинском сельском поселении на 2021–2027 годы» с изменениями, внесенными Постановлением администрации Усть-Ницинского сельского поселения от 28.08.2023 № 185
58.	Муниципальный округ Заречный	Комплексный план мероприятий по защите прав потребителей на территории городского округа Заречный на 2025–2027 годы (постановление Администрации ГО Заречный от 18.12.2025 № 269-П)
59.	Каменский муниципальный округ	Комплексный план мероприятий по обеспечению защиты прав потребителей в Каменском городском округе на период 2024–2027 годы», утв. Постановлением Главы МО Каменского ГО от 20.10.2023 № 2055
60.	Режевской муниципальный округ	План мероприятий, направленных на защиту прав потребителей на территории Режевского городского округа, на 2025 год, утвержден постановлением Администрации Режевского городского округа от 10.10.2024 № 1816

Продолжение прилож. 3

1	2	3
61.	Муниципальный округ Сухой Лог	Комплексный план мероприятий по обеспечению защиты прав потребителей на территории городского округа Сухой Лог на 2024–2027 гг. (постановление администрации ГО Сухой Лог от 15.09.2023 № 1314-ПГ)
62.	Талицкий муниципальный округ	Комплексный план мероприятий по защите прав потребителей в Талицком городском округе на 2024–2028 гг., утв. постановлением Администрации Талицкого ГО № 935 от 12.10.2023
63.	Новолялинский муниципальный округ	Комплексный план мероприятий реализации комплексной программы Свердловской области «Обеспечение защиты прав потребителей в СО на 2019–2027 гг.» на территории Новолялинского ГО (постановление Главы Новолялинского ГО № 284 от 29.03.2019) с измен. внесен. постановлением Главы Новолялинского городского округа от 19.10.2023 № 1028
64.	Городское поселение Верхние Серги Нижнесергинского МР	Муниципальная программа «Защита прав потребителей в городском поселении Верхние Серги на 2024–2027 годы», утв. Постановлением администрации городского поселения Верхние Серги от 28.12.2023 № 395
65.	Малышевский муниципальный округ Свердловской области	Комплексный план работ (мероприятий) по обеспечению защиты прав потребителей на территории Малышевского городского округа на 2019–2027 годы (постановление Главы Малышевского ГО от 11.12.2019 № 686-ПГ), с изменениями внесенными постановлением Главы Малышевского ГО от 04.08.2023 № 446-ПГ
66.	Невьянский муниципальный округ	План мероприятий, направленный на обеспечение защиты прав потребителей на территории НГО на 2019–2024 годы (Постановление администрации Невьянского городского округа от 22.02.2019 № 270-п) План мероприятий, направленный на обеспечение защиты прав потребителей на территории Невьянского городского округа на 2025–2027 годы, утв. Постановлением от 27.12.2024 № 3037-п
67.	Тугулымский муниципальный округ	Муниципальная программа «Защита прав потребителей в Тугулымском городском округе на 2024–2027 годы», утвержденная постановлением Администрации Тугулымского ГО № 266 от 09.08.2023
68.	Кировградский муниципальный округ	Муниципальная программа Кировградского городского округа «Защита прав потребителей в Кировградском городском округе на 2024–2027 гг., утвержденная постановлением Администрации Кировградского ГО от 12.10.2023 № 979
69.	Муниципальный округ Верхний Тагил	План мероприятий, направленных на защиту прав потребителей на территории городского округа Верхний Тагил на 2024–2027 годы, утвержденная постановлением Администрации городского округа Верхний Тагил от 05.12.2023 № 1172
70.	Городской округ ЗАТО Свободный	Муниципальная программа «Защита прав потребителей в городском округе ЗАТО Свободный на 2020–2024 годы», утвержденная постановлением Администрации ГО ЗАТО Свободный от 02.03.2020 № 92 (с изменениями от 31.03.2025 № 185)
71.	Каменск-Уральский городской округ Свердловской области	Комплексный план мероприятий по обеспечению защиты прав потребителей в Каменск-Уральском городском округе на 2024–2027 годы, утв. Постановлением администрацией Каменск-Уральского ГО от 26.09.2023 № 608
72.	Сосьвинский муниципальный округ	Муниципальная программа «Реализация и развитие муниципального управления в Сосьвинском городском округе до 2025 г.», утверждена постановлением № 757 от 28.09.2018 (в редакции от 14.12.2020 № 751) подпрограмма 7 «Экономическое развитие и инвестиционная политика в Сосьвинском ГО»

Продолжение прилож. 3

1	2	3
73.	Шалинский муниципальный округ	План мероприятий по защите прав потребителей на территории Шалинского городского округа на 2019–2027 годы, утвержденная постановлением Шалинского ГО от 20.05.2019 № 261 (с изменениями от 04.08.2023 № 361)
74.	Ивдельский муниципальный округ	План мероприятий по обеспечению защиты прав потребителей в Ивдельском городском округе на 2023–2025 годы, утвержденный постановлением Администрации Ивдельского ГО от 23.12.2022 № 763
75.	Муниципальное образование Баженовское сельское поселение Байкаловского МР	План мероприятий по обеспечению защиты прав потребителей в Баженовском сельском поселении на 2024–2027 годы, утвержден постановлением Главы МО Баженовского сельского поселения Байкаловского МР от 21.11.2023 № 178
76.	Байкаловское сельское поселение Байкаловского МР	План мероприятий по обеспечению защиты прав потребителей в Байкаловском сельском поселении на 2024–2027 годы, утвержденный постановлением Главы Байкаловского сельского поселения Байкаловского муниципального района от 08.11.2023 № 299-П
77.	Краснополянское сельское поселение Байкаловского МР	План мероприятий, направленных на обеспечение защиты прав потребителей в Краснополянском сельском поселении на 2024–2026 годы, утвержден распоряжением Главы Краснополянского сельского поселения Байкаловского муниципального района от 04.12.2023 № 92
78.	Ницинское сельское поселение Слободо-Туринского МР	Комплексная целевая программа по защите прав потребителей в Ницинском сельском поселении на 2022–2026 гг. годы, утвержденная постановлением Администрации Ницинского сельского поселения Слободо-Туринского МР от 20.12.2021 № 148
79.	Североуральский муниципальный округ	Комплексный план мероприятий по обеспечению защиты прав потребителей в Североуральском городском округе на 2024–2027 годы, утвержденный Постановлением Администрации Североуральского ГО от 06.12.2023 № 1522
80.	Обуховское сельское поселение Камышловского муниципального района	План мероприятий по реализации системы защиты прав потребителей на территории муниципального образования Камышловский муниципальный район на период 2019–2027 гг. (постановление Администрации Камышловского МР от 18.03.2019 № 115-ПА) с изменениями, внесенными постановлением администрации Камышловского муниципального района Свердловской области от 10.08.2023 № 454-ПА
81.	Калиновское сельское поселение Камышловского муниципального района	
82.	Кузнецовское сельское поселение Таборинского муниципального района	Комплексный план мероприятий по обеспечению защиты прав потребителей на территории Таборинского муниципального района на 2024–2030 годы, утвержденный постановлением Таборинского муниципального района от 28.11.2023 № 388
83.	Таборинское сельское поселение Таборинского муниципального района	
84.	Унже-Павинское сельское поселение Таборинского муниципального района	

Продолжение прилож. 3

1	2	3
85.	Слободо-Туринский муниципальный район	Вопросы переданы на уровень сельских администраций. Всеми администрациями сельских поселений были разработаны программы по защите прав потребителей
86.	Слободо-Туринское сельское поселение Слободо-Туринского муниципального района	Постановление Администрации Слободо-Туринского сельского поселения от 29.12.2023 № 372 «Об утверждении муниципальной программы «Защита прав потребителей на территории Слободо-Туринского сельского поселения на 2024–2027 годы»
87.	Нижнесергинский муниципальный район	Комплексный план мероприятий, направленных на обеспечение защиты прав потребителей в Нижнесергинском муниципальном районе на 2024–2027 годы, утвержденный распоряжением Администрации Нижнесергинского муниципального района от 18.10.2024 № 388-р
88.	Дружининское ГП Нижнесергинского МР	
89.	Городское поселение Атиг Нижнесергинского МР	
90.	Кленовское сельское поселение Нижнесергинского МР	
91.	Нижнесергинское городское поселение Нижнесергинского МР	
92.	Городское поселение Михайловское МО Нижнесергинского МР	
93.	Муниципальный округ Ревда	Постановление Администрации ГО Ревда от 22.12.2023 № 3820 «Об утверждении Комплексного плана мероприятий по обеспечению защиты прав потребителей в городском округе Ревда на 2024–2025 годы»
94.	Муниципальный округ Староуткинск	Постановление Администрации МО Староуткинск от 09.07.2025 № 190 «Об утверждении плана мероприятий по реализации системы защиты прав потребителей на территории муниципального округа Староуткинск на 2025–2027 годы»

Количество общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов), зарегистрированных Минюстом России в субъектах Российской Федерации (2022–2025 годы)

№	Субъект Российской Федерации	Количество общественных объединений потребителей			
		2022 год	2023 год	2024 год	2025 год
1	2	3	4	5	6
Центральный федеральный округ					
1	Белгородская область	12	12	11	10
2	Брянская область	5	5	4	4
3	Владимирская область	10	10	9	8
4	Воронежская область	14	14	12	11
5	Ивановская область	7	7	6	7
6	Калужская область	7	7	7	6
7	Костромская область	7	7	7	6
8	Курская область	2	2	1	1
9	Липецкая область	7	7	5	6
10	Московская область	37	38	31	39
11	Орловская область	9	9	7	7
12	Рязанская область	7	7	7	7
13	Смоленская область	15	14	14	13
14	Тамбовская область	2	2	4	3
15	Тверская область	3	3	2	2
16	Тульская область	8	8	8	8
17	Ярославская область	5	5	5	6
18	город Москва	180	170	147	198
Всего		337	320	287	342
Северо-Западный федеральный округ					
19	Архангельская область	12	12	12	14
20	Вологодская область	24	24	24	17
21	Калининградская область	8	8	8	6
22	Республика Карелия	6	6	6	6
23	Республика Коми	9	9	9	7
24	Ленинградская область	8	8	8	7
25	Мурманская область	6	6	6	2
26	Ненецкий автономный округ	–	3	3	–
27	Новгородская область	4	4	4	4
28	Псковская область	2	2	2	1
29	город Санкт-Петербург	85	85	85	76
Всего		164	167	121	134

Продолжение прилож. 4

1	2	3	4	5	6
Сибирский федеральный округ					
30	Республика Алтай	1	1	1	1
31	Алтайский край	22	23	18	17
32	Республика Бурятия	8	8	9	4
33	Иркутская область	17	17	14	16
34	Кемеровская область	9	9	7	6
35	Красноярский край	23	22	22	24
36	Новосибирская область	26	26	21	21
37	Омская область	24	37	22	22
38	Томская область	6	6	22	4
39	Республика Тыва	–	–	4	–
40	Республика Хакасия	4	9	–	8
41	Забайкальский край	9	4	6	3
Всего		149	162	146	126
Дальневосточный федеральный округ					
42	Амурская область	1	1	1	1
43	Еврейская автономная область	1	1	1	1
44	Камчатский край	2	2	2	1
45	Магаданская область	2	2	2	2
46	Приморский край	16	16	13	14
47	Сахалинская область	2	2	2	2
48	Хабаровский край	14	14	14	14
49	Чукотский Автономный округ	–	–	–	–
50	Республика Саха (Якутия)	5	5	6	5
Всего		43	43	41	40
Южный федеральный округ					
51	Республика Адыгея	3	3	2	2
52	Астраханская область	11	11	11	11
53	Волгоградская область	12	12	13	15
54	Республика Калмыкия	1	1	1	1
55	Краснодарский край	60	59	46	46
56	Ростовская область	33	33	35	36
57	Межрегиональное управление по Республике Крым и городу федерального значения Севастополю	16	16	12	14
Всего		136	135	120	125
Приволжский федеральный округ					
58	Республика Башкортостан	48	47	50	49
59	Кировская область	7	7	7	6
60	Республика Марий Эл	7	7	4	6

Продолжение прилож. 4

1	2	3	4	5	6
61	Республика Мордовия	8	8	4	6
62	Нижегородская область	21	21	14	12
63	Оренбургская область	13	13	11	11
64	Пензенская область	11	11	9	11
65	Пермский край	19	19	15	15
66	Самарская область	37	37	29	30
67	Саратовская область	40	40	35	39
68	Республика Татарстан	39	39	34	36
69	Удмуртская Республика	14	14	13	13
70	Ульяновская область	9	9	9	11
71	Чувашская Республика	20	20	17	17
Всего		293	292	251	262
Уральский федеральный округ					
72	Курганская область	7	6	7	4
73	Свердловская область	35	35	26	25
74	Тюменская область	20	20	18	19
75	Ханты-Мансийский автономный округ – Югра	8	8	8	8
76	Челябинская область	23	23	20	19
77	Ямало-Ненецкий автономный округ	3	3	3	3
Всего		97	95	82	78
Северо-Кавказский федеральный округ					
78	Республика Дагестан	24	23	24	19
79	Республика Ингушетия	1	1	1	1
80	Кабардино-Балкарская Республика	1	1	2	2
81	Карачаево-Черкесская Республика	1	1	1	–
82	Республика Северная Осетия – Алания	6	6	7	7
83	Чеченская Республика	1	1	–	–
84	Ставропольский край	13	13	11	13
85	Донецкая Народная Республика	–	–	1	1
Всего		47	46	47	43