

Управление экономики администрации города Покачи

Протокол

Совместного заседания Комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в городе Покачи (далее Комиссия) и Координационного совета по вопросам обеспечения защиты прав потребителей при администрации города Покачи (далее Совет)

24.04.2024

№ 1/1

**Председательствовал:**

1. Таненков В.Л. – глава города Покачи, председатель Комиссии, председатель Совета;

**Присутствовали члены заседания Комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в городе Покачи:**

2. Раизова К.С. – главный специалист-эксперт территориального отдела Управления федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по ХМАО-Югре в г. Лангепасе и г. Покачи;

3. Муллаянов Л.Р. – временно исполняющий обязанности начальника ОП-№3 МО МВД России «Нижневартовский» капитан полиции (дислокация в городе Покачи);

4. Сладкова С.С. – начальник управления экономики администрации города Покачи;

5. Куляну Н.М. – начальник контрольно-правового управления администрации города Покачи;

6. Кривда В.И. – начальник управления по вопросам безопасности, гражданской обороны и чрезвычайных ситуаций города Покачи;

7. Телицина А.А. – заместитель начальника отдела оперативного контроля Межрайонной инспекции Федеральной налоговой службы №11 по Ханты-Мансийскому автономному округу – Югре;

8. Кашевар В.А. – начальник Нижневартовского отдела государственного надзора Ветеринарной службы Ханты-Мансийского автономного округа – Югры;

**Члены Координационного совета по вопросам обеспечения защиты прав потребителей при администрации города Покачи:**

9. Раизова К.С. – главный специалист-эксперт территориального отдела Управления федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по ХМАО-Югре в г. Лангепасе и г. Покачи;

10. Кривда В.И. – начальник управления по вопросам безопасности, гражданской обороны и чрезвычайных ситуаций города Покачи;

11. Алиева З.М. – председатель Покачевской организации "Общество предпринимателей";

12. Рамазанова Г.Н. – председатель управляющего совета МАДОУ ДСКВ «Югорка»;

13. Мельник Н.Н. – заместитель председателя профсоюзной организации при БУ "Покачевская городская больница";

14. Мизина С.Н. – заместитель руководителя общественной организации пенсионеров и ветеранов "Дари добро";

15. Ткаченко Г.Н. – заместитель председателя общественного совета города Покачи, ответственный секретарь общественно-политического издания "Покачевский вестник".

**Секретарь Комиссии, Совета:**

16. Загоряну А.А. – главный специалист управления экономики администрации города Покачи.

**Приглашенные на заседание комиссии:**

1. Бабаш И.В. – заместитель начальника управления образования администрации города Покачи;

2. Серков В.Н. – специалист-эксперт управления жилищно-коммунального хозяйства администрации города Покачи;
3. Ваделов А.С. – заместитель директора колледжа - руководитель филиала БУ «Лангепасский политехнический колледж» филиал в городе Покачи.

**Присутствовало 9 членов Комиссии из 13.**

**Присутствовало 10 членов Совета из 16.**

**Кворум имеется.**

#### **ПОВЕСТКА ДНЯ:**

1. О поставке качественной пищевой продукции в учреждения социальной сферы города Покачи. А также рассмотрение предложений, направленных на ее соответствие требованиям безопасности при закупках. *(вопрос в рамках Комиссии-предложение Департамента промышленности ХМАО-Югры)*. О межведомственном взаимодействии по проведению пищевого мониторинга в городе Покачи *(вопрос в рамках Совета)*.
2. О ходе исполнения в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре распоряжения Правительства РФ от 28.04.2018 № 792-р «Об утверждении перечня отдельных товаров, подлежащих обязательной маркировки средствами идентификации», а также маркировки средствами идентификации *(вопрос в рамках Комиссии)*;
3. О взаимодействии общественных объединений с территориальным отделом Управления федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по ХМАО-Югре в г. Лангепасе и г. Покачи *(вопрос в рамках Комиссии)*;
4. Об исполнении Плана межведомственных мероприятий по противодействию незаконному производству и обороту спирта, спиртосодержащей, алкогольной продукции в городе Покачи *(предложение Департамента экономического развития ХМАО-Югры)*, *(вопрос в рамках Комиссии)*;
5. Об организации работы по защите прав потребителей при продаже товаров через интернет-магазины и возникающие проблемные вопросы *(вопрос в рамках Совета)*;
6. Об исполнении протокольных поручений комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в городе Покачи и Координационного совета по вопросам обеспечения защиты прав потребителей при администрации города Покачи.

**Вопрос 1. О поставке качественной пищевой продукции в учреждения социальной сферы города Покачи. А также рассмотрение предложений, направленных на ее соответствие требованиям безопасности при закупках. *(вопрос в рамках Комиссии - предложение Департамента промышленности ХМАО-Югры)* и о межведомственном взаимодействии по проведению пищевого мониторинга в городе Покачи *(вопрос в рамках Совета)*.**

Докладчик:

1) Раизова Карлагаш Сексеновна – главный специалист-эксперт территориального отдела Управления федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по ХМАО-Югре в г. Лангепасе и г. Покачи.

**Решили:**

**1.1.** Информацию докладчика принять к сведению.

Отметить, что целью недопущения использования в питании в учреждениях социальной сферы некачественных и опасных продуктов, ответственным лицам необходимо осуществлять качественный «входной» контроль за поступающими пищевыми продуктами и продовольственным сырьем (внешний осмотр на наличие необходимой информации-маркировки, сроков годности, на наличие дефектов упаковки, наличие сопроводительных документов, подтверждающих качество и безопасность и обеспечивающих прослеживаемость продовольственного сырья и пищевых продуктов (от завода-изготовителя, от всех промежуточных поставщиков, до основного поставщика в

учреждение), также проверка продукции, подлежащая обязательной маркировке через систему цифровой маркировки товаров Честный знак).

Специалистами территориального отдела на постоянной основе проводится информирование учреждений социальной сферы о случаях выявления некачественной пищевой продукции на территории РФ, недобросовестных производителях и поставщиках. Так, за 2023 год и истекший период 2024 года было направлено 24 информационных письма (13 по фальсифицированной молочной продукции, 1 о молочной продукции, не соответствующей требованиям по показателям безопасности, 3 о мясной продукции, не соответствующей требованиям по показателям безопасности, 2 о плодоовощной продукции, не соответствующей требованиям по показателям безопасности, 1 о питьевой бутилированной воде, не соответствующей требованиям по показателям безопасности, 4 о продукции птицеводческой, не соответствующей требованиям по показателям безопасности).

В ходе внеплановых выездных проверок и обязательных профилактических визитов в отношении организаторов питания в ОУ, дошкольных организаций проводятся исследования продовольственного сырья и пищевых продуктов на микробиологические, санитарно-химические, санитарно-паразитологические, радиологические, физико-химические показатели. Так, за 2023 году в ходе контрольно-надзорных и профилактических мероприятий выявлялась продукция, не соответствующая требованиям нормативной документации:

1. В ходе внеплановой проверки организатора питания в образовательных учреждениях выявлена фальсифицированная молочная продукция - сыр Голландский м.д.ж. 45% производителя ООО «Казеус», 420087, Россия, Республика Татарстан, г.Казань, ул.Скрябина, д. 3Д. 8Д, офис 2.03а, адрес производства: 422582, Россия, Республика Татарстан, Верхнеуслонский район, с/п Макуловское, с. Русское Макулово, ул.Пионерская, д. 17. Также, пищевой продукт сопровождался декларацией о соответствии Евразийского экономического союза ЕАЭС № RU Д-RU.РА06.В.41706/22 от 14.09.2022г., сроком действия по 13.09.2023г., согласно выписки с электронного сервиса Национальной системы аккредитации fsa.gov.ru, со статусом декларации недействителен. Статус установлен 13.03.2023г. в связи с тем, что продукция не соответствует Техническим регламентам Таможенного Союза.

2. В 2023 году в дошкольной организации в питании воспитанника, нуждающегося в диетическом питании, использовался пищевой продукт, в состав которого входит рапсовое масло, которое не допускается при организации питания детей (напиток овсяный классический «Nemoloko»).

Информация от учреждений социальной сферы города Покачи согласно приложениям №1, №2 к протоколу.

1.2. Управлению экономики администрации города Покачи довести до руководителей учреждений социальной сферы информацию об использовании системы «Честный знак».

Срок: до 25.05.2024

1.3. Генеральному директору ООО «Академия питания» (Агзамова Ю.Ф.), руководителям муниципальных автономных дошкольных образовательных учреждений (Тернова О.В., Морозова Г.В., Руцкая А.Л., Паймухина Н.А., Орлова С.И.), заместителю директора колледжа - руководителю филиала Бюджетное учреждение профессионального образования ХМАО-Югры «Лангепасский политехнический колледж» филиал в городе Покачи (Ваделов А.С.), главному врачу БУ ХМАО «Покачевская городская больница» (Мананкова Л.Н.):

1) при осуществлении входного контроля за поступающим продовольственным сырьем и пищевыми продуктами на пищеблоке, особое внимание уделить сопроводительным документам, подтверждающим качество и безопасность продукции.

2) документы, подтверждающие качество и безопасность продукции проверять в системе Честный знак и на сайте Управления федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по ХМАО-Югре в г. Лангепасе и г. Покачи. Информацию о регистрации и применении системы Честный знак представить в комиссию.

Срок: до 15.06.2024

**Вопрос 2. О ходе исполнения в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре распоряжения Правительства РФ от 28.04.2018 № 792-р «Об утверждении перечня отдельных товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации», а также маркировки средствами идентификации (вопрос в рамках Комиссии).**

Докладчик:

2) Раизова Карлагаш Сексеновна – главный специалист-эксперт территориального отдела Управления федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по ХМАО-Югре в г. Лангепасе и г. Покачи.

**Решили:**

**2.1. Информацию докладчика принять к сведению.**

Отметить, что правительством РФ утвержден перечень отдельных товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации и, с 2019 года средствами маркировки идентифицируются: лекарства, БАДы, молочная продукция, вода, безалкогольные напитки, обувь, товары легкой промышленности, духи и туалетная вода, шины, фотокамеры, табак и никотинсодержащая продукция, алкоголь, антисептики и медицинские изделия.

Ежегодно в этот перечень входят все новые группы товаров. Так, с 1 апреля 2024 года — для розницы становится обязательной фиксация в системе Честный Знак ввода и вывода из оборота маркированного пива и слабоалкогольных напитков в кегах. Соответственно, вся продукция должна быть промаркирована. Запрещается вывод из оборота немаркированного пива и слабоалкогольных напитков в кегах. С 1 октября 2023 года маркируется пиво и слабоалкогольные напитки в стеклянной таре и полимерной (ПЭТ) упаковке. С 15 января 2024 года стала обязательной маркировка пивной продукции в прочих видах потребительской упаковки (например, алюминиевые банки и т.д.).

О расширении количества групп товаров, подлежащих маркировке, совместно с телерадиокомпанией «Лангепас» подготовлен видеосюжет [https://vk.com/wall-88087398\\_17952](https://vk.com/wall-88087398_17952) для трансляции по четырем городам ХМАО-Югры, в том числе и в городе Покачи.

Стоит указать, что 08.04.2024г. сотрудниками территориального отдела проведен инспекционный визит, согласованный с органами прокуратуры, в отношении индивидуального предпринимателя Шомахмадова Ш.А., осуществляющего деятельность в торговом отделе/магазине «Выгода Маркет» (628661, ХМАО-Югра, г. Покачи, ул. Таёжная, д.9/1). При осуществлении деятельности индивидуальный предприниматель допустил нарушение требований технического регламента, а именно ТР ТС 017/2011 Технического регламента Таможенного союза «О безопасности продукции легкой промышленности», в реализации была обнаружена продукция легкой промышленности (детская, мужская и женская одежда, постельное белье и т.д.) без обязательной маркировки, в виде двумерного штрихового кода в формате Data Matrix. В ходе проведения инспекционного визита вышеуказанная продукция зафиксирована протоколом наложения ареста на товары, транспортные средства и иные вещи №2 от 08.04.2024г. и передана на ответственное хранение представителю торгового объекта.

По результатам контрольно-надзорного мероприятия в отношении ИП Шомахмадова Ш.А. составлен протокол об административном правонарушении по ч.2 ст.15.12 КоАП РФ, материалы направлены в мировой суд СУ №1 Нижневартовского судебного района для принятия решения.

Кроме этого, проведен инспекционный визит в отношении ООО «ПВ-НОВЫЙ УРАЛ» (магазин «Доброцен»), в результате выявлены нарушения обязательных требований, установленных международными договорами Российской Федерации, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, а именно: в реализации находится упакованная питьевая вода с незарегистрированными кодами в системе ГИС МТ «Честный знак».

Следует указать, что в государственной информационной системе мониторинга оборота товаров у ООО «ПВ-НОВЫЙ УРАЛ», в товарной группе «упакованная вода» по фиксации чеков в реестре отражено 8 284 отклонения, из них:

- ✓ товары с незарегистрированными кодами- 4950 отклонений;
- ✓ ненадлежащий статус участника- 2556 отклонений;
- ✓ повторные продажи- 778 отклонений.

Установлено, что при реализации упакованной питьевой воды, государственная информационная система мониторинга оборота товаров не распознает код, расположенный на упаковке, так как данный код не введен в оборот и выдает обработанный документ с ошибками.

По результатам контрольно-надзорного мероприятия в отношении юридического лица составлен протокол об административном правонарушении по ст.15.12.1 КоАП РФ.

Совместно со специалистом управления экономики администрации города Покачи ежемесячно проводятся профилактические мероприятия, цель которых – контроль за соблюдением нанесения на товар обязательной маркировки средствами идентификации (DataMatrix код) в торговых объектах города, которые реализуют обувные товары, парфюмерно-косметическую и пищевую продукцию.

**2.2.** Управлению экономики администрации города Покачи совместно с территориальным отделом Управления федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по ХМАО–Югре в г. Лангепасе и г. Покачи:

**2.2.1.** Разработать памятки по работе в системе/приложении «Честный знак» с обновленным перечнем товаров подлежащих обязательной маркировке в 2024 году.

Срок: 20.10.2024

**2.2.2.** Продолжить информационную кампанию среди хозяйствующих субъектов города Покачи осуществляющих розничную продажу маркированных товаров по обеспечению заблаговременной готовности к соблюдению новых обязательных требований системы «Честный знак» используя материалы с официального сайта государственной системы маркировки и прослеживания Честный ЗНАК.

Срок: 15.09.2024

**Вопрос 3. О взаимодействии общественных объединений с территориальным отделом Управления федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по ХМАО–Югре в г. Лангепасе и г. Покачи (вопрос в рамках Комиссии).**

Докладчик:

1) Сладкова Светлана Сергеевна – начальник управления экономики администрации города Покачи.

**Решили:**

**3.1.** Информацию докладчика принять к сведению.

Отметить, что в период с 2023 года по настоящее время, специалистами территориального отдела Управления федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по ХМАО–Югре в г. Лангепасе и г. Покачи (далее – Роспотребнадзор), управления экономики совместно с представителями общественного контроля проведено 13 выездных мероприятий без взаимодействия с представителями субъектов предпринимательской деятельности. В ходе проведения мероприятий, нарушений не выявлено.

В 2023 году мероприятия проводились на ежеквартальной основе, в целях большего охвата населения принято решение данные мероприятия начиная с января 2024 года проводить на ежемесячной основе, то есть системно.

Мероприятия направлены на повышение уровня грамотности населения в области безопасности промышленной продукции.

С целью выявления продукции субъекты общественного контроля ознакомлены с «Алгоритмом общественного контроля» (мониторинговой группы при общественном совете) за исполнением Распоряжения Правительства РФ от 28.04.2018 №792-р «Об

утверждении перечня отдельных товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации» с помощью которых мы можем контролировать или выявлять недобросовестных предпринимателей либо юридических лиц, осуществляющие розничную продажу товаров, подлежащих обязательной маркировке.

В марте 2024 года совместно с Роспотребнадзором проведена встреча с общественниками города Покачи на которой покупателям было презентовано приложение «Честный знак» и проверены такие группы товаров как текстиль, бутилированная вода, молочная продукция, а также пиво и слабоалкогольные напитки, упакованные в алюминиевую банку и иные виды потребительской упаковки.

Для распространения информации и большего охвата населения информация размещена в местной газете, в сетевом издании, на официальном сайте администрации города Покачи, в социальных сетях.

**3.2.** Управлению экономики администрации города Покачи с Территориальным отделом Управления федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по ХМАО-Югре в г. Лангепасе и г. Покачи, в целях повышения потребительской грамотности населения города Покачи в сфере обращения с контрафактной и фальсифицированной продукцией легкой и пищевой промышленности, размещать в средствах массовой информации статьи и публикации в рассматриваемой сфере с периодичностью не реже одного раза в месяц.

Информацию о размещенных материалах предоставить в комиссию по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в городе Покачи.

Срок: до 20.11.2024 г.

**Вопрос 4. Об исполнении Плана межведомственных мероприятий по противодействию незаконному производству и обороту спирта, спиртосодержащей, алкогольной продукции в городе Покачи (предложение Департамента экономического развития ХМАО-Югры), (вопрос в рамках Комиссии).**

*(предложение Департамента экономического развития ХМАО-Югры).*

Докладчики:

1) Раизова Карлагаш Сексеновна – главный специалист-эксперт территориального отдела Управления федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по ХМАО-Югре в г. Лангепасе и г. Покачи;

2) Муллаянов Ленар Равилович – временно исполняющий обязанности начальника ОП-№3 МО МВД России «Ниженевартовский» капитан полиции (дислокация в городе Покачи);

**Решили:**

**4.1.** Информацию докладчиков принять к сведению.

Отметить, что Территориальным отделом Управления Роспотребнадзора по ХМАО – Югре в г. Лангепасе и г. Покачи в 2023 году проводились следующие меры по профилактике правонарушений в сфере оборота алкогольной и спиртосодержащей продукции:

1. Проведены следующие мероприятия: на территории г. Покачи было проверено 9 объектов, реализующих алкогольные напитки, на соответствие санитарно-эпидемиологическим требованиям, нарушений не выявлено.

2. Проведена следующая санитарно-просветительская работы с населением в СМИ: статьи «Опасное употребление контрафактной спиртосодержащей продукции» и «Как выбрать и чем опасна стеклоомывающая жидкость?» были размещены на сайте Управления Роспотребнадзора по ХМАО-Югре, информации были направлены в администрацию города Покачи и в газету "Покачевский вестник".

За истекший период 2024 года сотрудниками полиции проводились неоднократные проверки предпринимателей в сфере реализации спиртосодержащей продукции. Так в январе 2024 года проводилось оперативно-профилактическое мероприятие «Алкоголь», направленное на предупреждение, выявление, пресечение преступлений, совершенных в сфере незаконного производства оборота спирта, алкогольной и спиртосодержащей

продукции, а также в сфере производства и оборота поддельных акцизных и федеральных специальных марок. В рамках данных мероприятий проводились гласные и негласные проверки торговых точек, реализующих различную алкогольную продукцию на предмет незаконной продажи (без лицензий), продажи в неустановленное время и несовершеннолетним лицам. В ходе проделанной работы были выявлены административные правонарушения по ст. 14.17.1 КоАП РФ «Незаконная розничная продажа алкогольной и спиртосодержащей пищевой продукции физическими лицами» (один факт, для предпринимателей 30000-50000р, ю/л – 100000-200000р.) и 14.16 КоАП РФ «Нарушение правил продажи этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции» (один факт д/л 10000-15000р, ю/л – 200000-300000р).

Законодательством РФ предусмотрена уголовная ответственность по ст.171.4 УК РФ «Незаконная розничная продажа алкогольной и спиртосодержащей пищевой продукции», т.е. незаконная розничная продажа алкогольной и спиртосодержащей пищевой продукции, если это деяние совершено неоднократно, за исключением случаев, предусмотренных ст. 151.1 УК РФ «Розничная продажа несовершеннолетним алкогольной продукции».

Сотрудниками ПДН ГУУПиПДН ОП №3 (дислокация г.о.г. Покачи) МО МВД России «Нижневартовский» на постоянной основе проводятся профилактические беседы в образовательных учреждениях г.Покачи о вреде потребления алкоголя. Также участковыми уполномоченными полиции отдела проводятся профилактические мероприятия с лицами, ведущими праздный и легкомысленный образ жизни, с доведением информации об опасностях, связанных с потреблением контрафактной спиртосодержащей и алкогольной продукции. По состоянию на 1 апреля 2024 года сотрудниками ОП №3 (дислокация г.о.г. Покачи) по 20-й главе КоАП РФ выявлено 50 административных правонарушений (АППГ-58), что меньше аналогичного периода прошлого года на 4%.

В целях эффективного взаимодействия в сфере противодействия спиртосодержащей продукции, необходимо принимать участие в рамках проводимых оперативно-профилактических мероприятий либо при выявлении фактов реализации алкогольной продукции, вызывающих сомнение в подлинности (или при наличии иных сведений о незаконной деятельности), сообщать в дежурную часть отдела полиции, с целью проведения дальнейшей проверки.

Отметить, что администрацией города Покачи совместно с ОП № 3 МО МВД России «Нижневартовский» (дислокация в городе Покачи) и территориальным отделом Управления федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по ХМАО–Югре в г. Лангепасе и г. Покачи в 2023 году проведена работа по исполнению Плана межведомственных мероприятий по противодействию незаконному производству и обороту спирта, спиртосодержащей, алкогольной продукции в городе Покачи.

А именно проводилась работа по размещению информационных материалов о вреде алкогольной продукции человеческому организму, проведены профилактические мероприятия о вреде алкоголя среди учащихся, неделя профилактики злоупотребления алкоголем в Новогодние праздники, рассматривались проблемные вопросы, возникающие у хозяйствующих субъектов города на которых распространяется запрет Закона ХМАО–Югры от 26.11.2020 №115-03 на продажу алкогольной продукции.

Также в октябре 2023 года управлением экономики администрации города Покачи совместно с представителями отдела полиции №3 МО МВД России «Нижневартовский» (дислокация в городе Покачи) проведен круглый стол на тему: «Реализация алкогольной продукции в условиях действующего законодательства». Охват составил 16 индивидуальных предпринимателей.

**4.2.** Ответственным исполнителям, указанным в Плате межведомственных мероприятий по противодействию незаконному производству и обороту спирта, спиртосодержащей, алкогольной продукции в городе Покачи на 2024 год» предоставить информацию о реализации указанного плана в управление экономики администрации города Покачи посредством электронной почты на адрес: [econom2@admpokachi.ru](mailto:econom2@admpokachi.ru)

Срок: 20.01.2025

**Вопрос 5. Об организации работы по защите прав потребителей при продаже товаров через интернет-магазины и возникающие проблемные вопросы (вопрос в рамках Совета).**

Докладчик:

1) Раизова Карлагаш Сексеновна – главный специалист-эксперт территориального отдела Управления федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по ХМАО–Югре в г. Лангепасе и г. Покачи.

**Решили:**

**5.1.** Информацию докладчиков принять к сведению.

Отметить, что на данный момент практически каждый человек на регулярной основе приобретает товары путем розничной купли-продажи дистанционным способом. В настоящее время со стороны недобросовестных продавцов прослеживается тенденция к введению покупателей в заблуждение посредством распространения недостоверной или неполной информации о предлагаемом товаре в силу отсутствия у покупателя реальной возможности ознакомиться с указанным товаром на момент его приобретения.

Приобретение товаров в интернет-магазине регулируется ст. 26.1 Закона РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее – Закон о защите прав потребителей). Возникшие проблемы с покупками в сети нужно решать, опираясь на этот закон.

Приведем основные пункты, которые должен знать каждый покупатель в Интернете:

1. На маркетплейсах (Wildberries, OZON, Яндекс.Маркет, СберМегаМаркет и др.) продают свои товары самостоятельные хозяйствующие субъекты. Сами площадки также могут выступать продавцами.

2. За качество товара отвечает изготовитель, но по российскому законодательству свои претензии можно предъявить также продавцу. Каждый продавец это знает и поэтому должен рассматривать претензии потребителей по качеству реализуемых им товаров. (статьи 18 и 19 Закона о защите прав потребителей).

3. Сам маркетплейс, если он не значится продавцом товара, не должен принимать и рассматривать претензии по качеству. Такое решение принимает продавец самостоятельно (но площадка может выступать посредником при передаче такого рода претензий и ответов на них). Обязанности маркетплейса указаны в пунктах 2.1, 2.2, 2.3 статьи 12 Закона о защите прав потребителей.

4. Маркетплейс обязан при покупке товаров раскрыть информацию о том, кто является продавцом (пункт 1.2 статьи 9 Закона о защите прав потребителей) с указанием на наименование и отдельные идентифицирующие реквизиты (по ОГРН/ОГРНИП всегда можно найти дополнительную информацию в электронном сервисе ФНС — <https://egrul.nalog.ru/>). Информация может быть также в карточке товара, в сведениях о заказе, в электронном чеке.

Потребители обращаются в интернет-магазины самостоятельно, посредством личных кабинетов, а также звонков на «горячие линии». Большинство споров рассматривается и удовлетворяется в добровольном порядке. Если отказано в удовлетворении требования, возможно, это произошло по ошибке персонала маркетплейса или продавца.

Однако, если ситуация не разрешается, обращения поступают в территориальный отдел.

В 2023 году было зарегистрировано 9 обращений потребителей на действия интернет-магазинов, с начала 2024 года в территориальный отдел поступило уже 4 обращения, которые содержали следующие вопросы:

- ✓ возврат денежных средств за возвращенный товар;
- ✓ двойное списание денежных средств за приобретенный товар;
- ✓ удержание денежных средств за некачественный товар, приобретенный на маркетплейсах.



Чаще всего обращения поступали на маркетплейсы Wildberries и OZON.

Однако, если с маркетплейсами вопросы решаются достаточно легко, то сложнее с возвратом товаров и денежных средств у потребителей, которые приобретают товары через продавцов, реализующих товары через социальные сети.

К примеру, потребитель приобрел товар, предложенный индивидуальным предпринимателем в VK («ВКонтакте»), товар оплачен при получении в пункте выдачи СДЭК, однако, не подошел по размеру и фасону, к тому же, внешний вид товара отличался от фотографий, представленных на странице в VK. В переписке потребителю сообщили адрес для возврата товара, товар был направлен потребителем с приложением заявления о расторжении договора купли-продажи и указанием банковских реквизитов. Далее продавец получает возвращенный товар и блокирует переписку с потребителем. Второй экземпляр претензии был направлен на адрес регистрации и адрес осуществления деятельности индивидуального предпринимателя, но не получен продавцом. До настоящего времени денежные средства не возвращены потребителю. В досудебном порядке вопрос остался неразрешенным, специалистом территориального отдела подготовлено исковое заявление и направлено для рассмотрения в суд.

Для предотвращения подобных ситуаций необходимо продолжить работу просветительского направления, повышать грамотность населения посредством взаимодействия через СМИ, организовывать семинары, проводить работу с населением, охватить как можно больше потребителей.

**5.2.** Управлению экономики администрации города Покачи совместно с территориальным отделом Управления федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по ХМАО-Югре в г. Лангепасе и г. Покачи продолжить проведение семинаров и лекций по данной теме в течение года с потребителями, в том числе с социально уязвимой категорией населения (пенсионеры, дети, молодежь).

Срок: 20.11.2024

**Вопрос 6. Об исполнении протокольных поручений Комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в городе Покачи и Координационного совета по вопросам обеспечения защиты прав потребителей при администрации города Покачи.**

Слушали: Загоряну Анну Анатольевну – главного специалиста управления экономики администрации города Покачи.

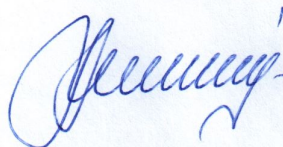
**Решили:**

**6.1.** Считать исполненными и снять с контроля протокольные поручения, предусмотренные пунктами протоколов заседания Комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в городе Покачи и Координационного совета по вопросам обеспечения защиты прав потребителей при администрации города Покачи:

- пункт 1.3. вопроса 1, пункт 2.2. вопроса 2 протокола Совета от 19.02.2023 №4/2;
- пункт 3.2. вопроса 3, подпункт 5.2.2 пункта 5.2 вопроса 5, пункт 4.2. вопроса 4 протокола Комиссии от 06.04.2023 №1.

**6.2.** Оставить на контроле поручения с неистекшим сроком исполнения – в соответствии с установленными протоколом сроками, а также одно поручение с ежеквартальным сроком исполнения.

**Председатель Комиссии,  
председатель Совета**



**В.Л. Таненков**

**Секретарь Комиссии, Совета**



**А.А. Загоряну**