

## К оценке результатов контрольной (надзорной) деятельности в сфере защиты прав потребителей и перспективы риск-ориентированной модели в условиях административной реформы (Российская Федерация, 2021–2024 гг.)

Н.В. Зайцева, С.В. Клейн, И.В. Май, Э.В. Седусова

ФБУН «Федеральный научный центр медико-профилактических технологий управления рисками здоровью населения» Роспотребнадзора, ул. Монастырская, д. 82, г. Пермь, 614045, Российская Федерация

### Резюме

**Введение.** В условиях развития рыночных отношений и цифровизации экономики особое значение приобретает эффективная защита прав потребителей (ЗПП).

**Цель исследования:** комплексный анализ тенденций нарушений обязательных требований в сфере ЗПП в РФ за 2021–2024 гг., эффектов влияния реформы контрольно-надзорной деятельности на их структуру и динамику.

**Материал и методы.** Проанализированы данные ведомственной отчетности Роспотребнадзора за 2021–2024 гг. Используются сравнительный, статистический и формально-юридический методы.

**Результаты.** Установлено, что в период 2021–2024 гг. в области защиты прав потребителей увеличилось число контрольных (надзорных) мероприятий (КНМ) и выявленных нарушений в 9,1 и 7,6 раза преимущественно за счет увеличения количества мероприятий без взаимодействия (в 50,5 раза). По фактам нарушений обязательных требований в области защиты прав потребителей в 2024 г. было зафиксировано 20,6 тыс. случаев причинения вреда жизни, здоровью и имуществу потребителей, что в 1,9 раза больше 2021 г. (в 2021 г. – 10,9 тыс.). Выявлена тенденция к формированию новых зон риска нарушения требований в цифровых сегментах (дистанционная торговля и услуги). Установлено доминирование нарушений специальных норм в торговле (рост в 1,9 раза) и базовых положений Закона «О защите прав потребителей» в сфере услуг.

**Заключение.** Полученные результаты подчеркивают значимость планирования контрольных (надзорных) мероприятий в области защиты прав потребителей с учетом риск-ориентированного подхода и разработки индикаторов риска нарушения обязательных требований для сегментов потребительского рынка с высоким числом нарушений на одно контрольное (надзорное) мероприятие и высоким удельным экономическим ущербом на один случай причинения вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя. Актуальной задачей является разработка научно-методической базы для последовательного внедрения риск-ориентированной модели надзора в сфере защиты прав потребителей.

**Ключевые слова:** защита прав потребителей, обязательные требования, нарушение требований, контрольные (надзорные) мероприятия, профилактические мероприятия, риск-ориентированный подход, вред жизни, здоровью и имуществу потребителя, удельный экономический ущерб.

**Для цитирования:** Зайцева Н.В., Клейн С.В., Май И.В., Седусова Э.В. К оценке результатов контрольной (надзорной) деятельности в сфере защиты прав потребителей и перспективы риск-ориентированной модели в условиях административной реформы (Российская Федерация, 2021–2024 гг.) // *Здоровье населения и среда обитания*. 2025. Т. 33. № 11. С. 7–15. doi: 10.35627/2219-5238/2025-33-11-7-15

## Evaluating the Results of Market Surveillance Activities and Prospects of the Risk-Based Model in the Context of the Ongoing Administrative Reform (Russian Federation, 2021–2024)

Nina V. Zaitseva, Svetlana V. Kleyn, Irina V. May, Ella V. Sedusova

Federal Scientific Center for Medical and Preventive Health Risk Management Technologies,  
82 Monastyrskaya Street, Perm, 614045, Russian Federation

### Summary

**Introduction:** In the context of developing market relations and digitalization of the economy, effective consumer protection takes on special significance.

**Objective:** A comprehensive analysis of trends in violations of mandatory requirements for consumer protection in the Russian Federation in 2021–2024 and the impact of the ongoing market surveillance reform on their structure and dynamics.

**Materials and methods:** We have analyzed reporting data of the Russian Federal Service for Surveillance on Consumer Rights Protection and Human Wellbeing (Rosпотребнадзор) for 2021–2024 using comparative, statistical, and formal legal methods.

**Results:** We established that between 2021 and 2024, the number of market surveillance activities and identified violations in the field of consumer protection increased by 9.1 and 7.6 times, respectively, primarily due to a 50.5-fold increase in the number of indirect checks. In 2024, 20,600 episodes of harm to life, health and property of consumers due to violations of consumer protection legislation were registered against 10,900 in 2021 demonstrating a 1.9-fold increase. We found a trend toward formation of new zones at risk of violations in digital segments (online trade and services). We also noted the predominance of violations of special regulations in trade (+90 %) and of basic provisions of the Consumer Protection Law in the service sector.

**Conclusions:** Our findings highlight the importance of planning market surveillance activities using a risk-based approach and developing indicators of risks of violations of mandatory requirements for consumer market segments with a high number of violations per check and high economic damage per episode of harm to consumer's life, health and property. It is relevant to develop a scientific and methodological basis for sequential implementation of the risk-based model for market surveillance.

**Keywords:** consumer protection, mandatory requirements, violation, market surveillance activities, prevention, risk-based approach, harm to consumer's life, health and property, economic damage.

**Cite as:** Zaitseva NV, Kleyn SV, May IV, Sedusova EV. Evaluating the results of market surveillance activities and prospects of the risk-based model in the context of the ongoing administrative reform (Russian Federation, 2021–2024). *Zdorov'e Naseleniya i Sreda Obitaniya*. 2025;33(11):7–15. (In Russ.) doi: 10.35627/2219-5238/2025-33-11-7-15

**Введение.** В современных условиях развития рыночных отношений, широкого ассортимента товаров и услуг, применения цифровых технологий в Российской Федерации особое значение приобретает эффективная защита прав потребителей<sup>1</sup>. Важность защиты прав потребителей обусловлена более слабой и менее защищенной позицией потребителя по отношению к продавцу товаров, исполнителю услуг [1].

Значимую роль в защите прав потребителей играют органы контроля (надзора), поскольку они обеспечивают своевременное выполнение требований, защищают права потребителей, снижают правовые риски и способствуют развитию доверия на рынке [2].

С 2021 г. федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей регламентируется Федеральным законом от 31.07.2020 № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» и Положением о федеральном государственном контроле (надзоре) в области защиты прав потребителей (утв. Постановлением Правительства РФ от 25.06.2021 № 1005). Реформа контрольной (надзорной) деятельности (КНД) имела целью снижение административной нагрузки на бизнес при сохранении высокого уровня защиты прав потребителей [3, 4]. Вступление в силу новых нормативных правовых актов привело к исключению плановых контрольных (надзорных) мероприятий из деятельности территориальных органов Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей, к переориентации на проведение профилактических мероприятий, к введению индикаторов риска как оснований для проведения внеплановых надзорных мероприятий [5, 6].

С 2022 г. Постановлением Правительства РФ от 10.03.2022 № 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля» были наложены ограничения на проведение контрольных (надзорных) мероприятий. В качестве оснований для проведения внеплановых контрольных (надзорных) мероприятий установлены: непосредственная угроза причинения вреда жизни и тяжкого вреда здоровью граждан, факт причинения вреда жизни и тяжкого вреда здоровью граждан, а также выявление индикаторов риска нарушения обязательных требований.

Для осуществления федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в 2021 г. был утвержден индикатор риска нарушения обязательных требований по маркировке товаров средствами идентификации, в сентябре 2023 г. их стало 34; в сентябре 2024 г. – 47. С марта 2025 г. по настоящее время их 46.

Все перечисленные действия были определены общим вектором развития государственного управления – переходом на риск-ориентированные модели контроля как наиболее эффективные с позиций достижения конечного результата – сохранения общественно значимых ценностей [7–9]. В Российской Федерации в сфере обеспечения

санитарно-эпидемиологического благополучия методология оценки и управления рисками здоровья используется регулятором с 2015 г. и доказала свою эффективность [10–12]. А активное применение моделей контроля, построенных на базе анализа рисков в сфере защиты прав потребителей, является общемировой практикой [13–16].

Принципиальной основой риск-ориентированной модели является научно обоснованное выявление тех объектов, которые формируют наибольшие угрозы и риски причинения вреда охраняемым ценностям с учетом тяжести этого вреда и которые подлежат наиболее плотному государственному надзору.

Задача может быть решена через обобщение и анализ результатов федерального государственного контроля (надзора) в области ЗПП с целью выделения приоритетных видов нарушений обязательных требований, сегментов потребительского рынка с наибольшим числом нарушений на одно КНМ и наибольшими потерями в случае причинения вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя. Построение системы контроля на основе анализа структуры, динамики нарушений и удельных экономических ущербов максимально соответствует концепции риск-ориентированных подходов и в перспективе позволит сфокусировать усилия на проблемных сферах потребительского рынка, сформировать максимально эффективные направления профилактических и контрольных (надзорных) мероприятий, повысить качество и результативность контроля (надзора), а также укрепить правовую защиту граждан страны.

Проводимое исследование, основанное на актуальных данных Роспотребнадзора за 2021–2024 гг., вносит вклад в изучение данного вопроса, делает акцент не только на анализ сложившейся ситуации, но и на выявление тенденций, что имеет практическую ценность для дальнейшего совершенствования КНД в сфере ЗПП, а также для разработки методологии оценки рисков причинения вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя.

**Цель исследования:** провести комплексный анализ тенденций и структуры выявляемых нарушений обязательных требований в сфере защиты прав потребителей в Российской Федерации за периоды 2021–2024 гг. как информационной базы перспективной риск-ориентированной модели контроля.

**Материалы и методы.** Методологической основой исследования послужил анализ статистических данных, содержащихся в ведомственной отчетности Роспотребнадзора за рассматриваемый период, а также методы сравнительного, статистического и формально-юридического анализа. Выполнен анализ формы 1 «Сведения о результатах осуществления федерального государственного контроля (надзора) территориальными органами Роспотребнадзора» по Российской Федерации за 2021–2024 гг. В целом, обобщено и проанализировано более 14,5 тыс. показателей, характеризующих результаты контрольно-надзорных мероприятий в сфере ЗПП во всех

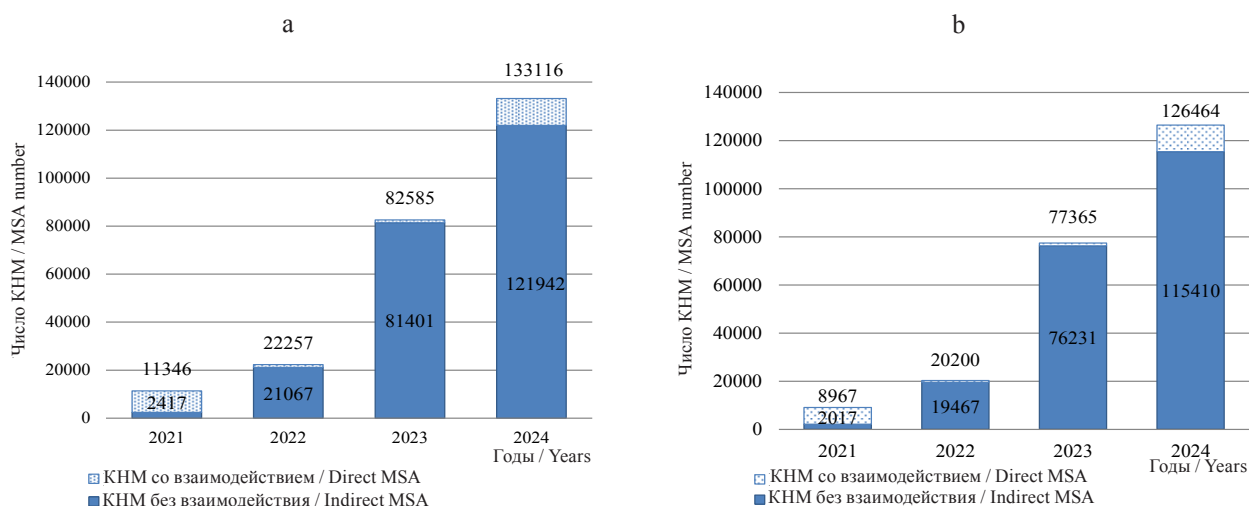
<sup>1</sup> Распоряжение Правительства РФ от 28.08.2017 № 1837-р «Об утверждении Стратегии государственной политики РФ в области защиты прав потребителей на период до 2030 года».

<https://doi.org/10.35627/2219-5238/2025-33-11-7-15>  
Original Research Article

регионах страны. Рассчитаны доли контрольных (надзорных) мероприятий в отношении сегментов потребительского рынка в общем числе контрольных мероприятий в области ЗПП; доли нарушений на объектах различных сфер потребительского рынка от общего количества нарушений в области ЗПП. Определено и проанализировано число нарушений на одно КНМ и удельный экономический ущерб на один случай причинения вреда потребителю на объектах различных сфер потребительского рынка. Удельный экономический ущерб на один случай вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя определяли как отношение суммы возмещенного имущественного вреда и компенсированного морального вреда к числу случаев причинения вреда жизни, здоровью и имуществу потребителей. Определена структура нарушений обязательных требований в области ЗПП, в том числе Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей». Проведен анализ структуры и динамики случаев причинения вреда жизни, здоровью и имуществу потребителей.

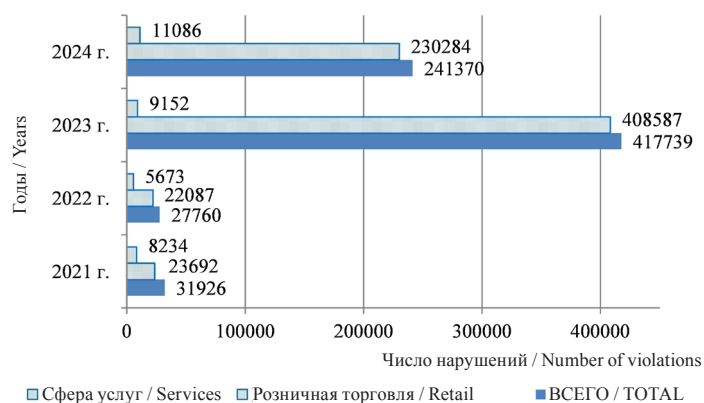
**Результаты.** Анализ результатов федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей за 2021–2024 гг. отражает последовательную оптимизацию надзорной деятельности. За указанный период общее количество контрольных (надзорных) мероприятий возросло в 11,7 раза и достигло 133,1 тыс. в 2024 г. по сравнению с 11,3 тыс. в 2021 г. (рис. 1). Данная динамика объясняется масштабированием практики проведения КНМ без взаимодействия с контролируемыми лицами, объем которых увеличился в 50,5 раза.

На фоне роста числа контрольных (надзорных) мероприятий в 2024 г. констатируется рост абсолютных показателей выявленных нарушений обязательных требований в области ЗПП – в 7,6 раза к 2024 г. (241,4 тыс. против 31,9 тыс. в 2021 г.) (рис. 2). При этом количество выявленных нарушений обязательных требований в области ЗПП в расчете на одно контрольное (надзорное) мероприятие в 2024 г. снизилось относительно 2021 г. в 1,6 раза и составило 1,8 (в 2021 г. – 2,8) (табл. 1).



**Рис. 1.** Число контрольных (надзорных) мероприятий (КНМ) в области защиты прав потребителей в Российской Федерации в 2021–2024 гг., в том числе КНМ без взаимодействия: а) всего; б) в розничной торговле

**Fig. 1.** The number of market surveillance activities (MSA) in the Russian Federation in 2021–2024, including indirect MSA: a) all; b) in retail



**Рис. 2.** Число нарушений обязательных требований в области защиты прав потребителей в Российской Федерации в 2021–2024 гг.

**Fig. 2.** The number of violations of mandatory requirements for consumer protection in the Russian Federation in 2021–2024

Выявлена дифференциация результативности различных форматов надзора – среднее количество нарушений при КНМ без взаимодействия (в среднем 2,2) в 2,5 раза уступает аналогичному показателю при мероприятиях со взаимодействием (в среднем 5,4)<sup>2</sup>. В то же время за счет масштабирования данного формата (объем КНМ без взаимодействия вырос с 2021 г. в 50,5 раза) его совокупный вклад в выявление нарушений оказался существенно выше – более чем в 4 раза (4,4 раза), чем у мероприятий, проводимых со взаимодействием. Полученные данные подтверждают, что формат КНМ со взаимодействием обеспечивает более высокую среднюю результативность по количеству выявляемых нарушений на одно мероприятие, в то время как КНМ без взаимодействия показывают высокую эффективность с точки зрения масштаба охвата и совокупного вклада в выявление нарушений.

Анализ количества нарушений на одно КНМ выявил значительные отраслевые различия и разнонаправленные тенденции в период 2021–2024 гг. (табл. 1). Общий показатель выявил снижение на 35,6 %, что свидетельствует о системном изменении подходов к КНД. При этом детализация данных отражает существенные межотраслевые различия,

при которых применяемые методы и интенсивность надзора адаптируются под специфику и риски каждой отдельной сферы.

Наиболее проблемными сегментами в сфере ЗПП с точки зрения выявляемой частоты нарушений в 2024 г. являлись: деятельность платежных агентов (5,0 нарушений на КНМ) и дистанционное оказание услуг (4,2). Эти виды услуг демонстрируют и наиболее значительный рост фиксируемых нарушений – 900,0 и 486,4 % соответственно. Подобная динамика указывает на формирование новых зон риска, связанных с цифровизацией экономики и развитием дистанционных форм обслуживания. Одновременно наблюдается существенное улучшение ситуации в традиционных секторах – услуги автостоянок (–87,3 %), риелторская деятельность (–91,3 %) и бытовое обслуживание (–63,1 %) – значительное снижение числа нарушений на одно КНМ служит индикатором действенности применяемых контрольных мер и повышения правовой дисциплины в данных отраслях.

Структурный анализ показывает, что в 2021–2024 гг. большая часть проведенных контрольных (надзорных) мероприятий (в 2021 г. – 79,0 %; в 2024 гг. – 95,0 %) и выявленных нарушений

**Таблица 1. Количество выявленных нарушений на одно контрольное (надзорное) мероприятие за соблюдением требований в области ЗПП для сегментов потребительского рынка в Российской Федерации в 2021–2024 гг.**

**Table 1. Detected violations of consumer rights per market surveillance activity by segments in the Russian Federation in 2021–2024**

| Наименование сегментов потребительского рынка /<br>Consumer market segments                | Годы / Years |      |      |      | Темп прироста /<br>Growth rate<br>2024/2021, % |
|--|--------------|------|------|------|--|
|  | 2021         | 2022 | 2023 | 2024 |  |
| ВСЕГО / TOTAL  | 2,8          | 1,2  | 5,1  | 1,8  | –35,6  |
| в том числе: Розничная торговля / Including Retail   | 2,6          | 1,1  | 5,3  | 1,8  | –31,1  |
| из них / of which:<br>розничная торговля продовольственными товарами / food retail         | 2,3          | 0,9  | 6,2  | 1,6  | –30,7  |
| розничная торговля дистанционным способом / online retail                                  | 1,7          | 1,3  | 1,6  | 2,0  | 13,7   |
| в том числе: сфера услуг / including Services  | 3,5          | 2,8  | 1,8  | 1,7  | –51,8  |
| из них / of which:<br>сфера услуг дистанционным способом / online services                 | 0,7          | 3,1  | 2,4  | 4,2  | 486,4  |
| общественное питание / public catering   | 2,6          | 1,3  | 1,7  | 1,6  | –36,6  |
| бытовое обслуживание населения / household   | 4,8          | 3,1  | 2,0  | 1,8  | –63,1  |
| техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств /<br>car maintenance and repair | 3,6          | 2,9  | 2,3  | 2,0  | –44,8  |
| услуги автостоянок / parking   | 4,5          | 1,8  | 1,1  | 0,6  | –87,4  |
| гостиничные услуги / accommodation   | 2,8          | 2,3  | 1,3  | 1,3  | –54,0  |
| туристские услуги / tourism  | 1,9          | 1,1  | 2,2  | 1,8  | –3,5   |
| транспортные услуги / transportation   | 3,9          | 2,8  | 1,3  | 2,2  | –44,2  |
| услуги связи / communication   | 6,8          | 2,2  | 2,5  | 1,6  | –76,5  |
| деятельность на финансовом рынке / finance   | 3,9          | 1,9  | 1,3  | 1,9  | –50,5  |
| деятельность платежных агентов / payment   | 0,5          | 1,0  | 2,1  | 5,0  | 900,0  |
| долевое строительство жилья / shared construction  | 1,9          | 2,9  | 2,4  | 1,5  | –24,4  |
| жилищно-коммунальные услуги / housing  | 2,2          | 1,1  | 1,0  | 0,9  | –60,3  |
| образовательные услуги / education   | 2,5          | 6,0  | 1,5  | 1,9  | –26,0  |
| медицинские услуги / health  | 2,3          | 3,5  | 2,1  | 2,5  | 9,3  |
| риелторская деятельность / real estate   | 5,3          | 2,5  | 3,2  | 0,5  | –91,3  |
| культурно-развлекательные мероприятия / culture and entertainment                          | 2,3          | 1,3  | 1,2  | 1,0  | –55,5  |

<sup>2</sup> Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2024 году: Государственный доклад. Москва: Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, 2025. 442 с.

<https://doi.org/10.35627/2219-5238/2025-33-11-7-15>  
Original Research Article

обязательных требований в области ЗПП (в 2021 г. – 74,2 %; в 2024 г. – 95,4 %) в Российской Федерации приходилась на объекты розничной торговли. Число контрольных (надзорных) мероприятий и нарушений в области ЗПП в сфере розничной торговли увеличилось в 2024 г. по сравнению с 2021 г. в 11,1 и 9,7 раза соответственно. По сравнению с розничной торговлей число контрольных (надзорных) мероприятий и нарушений в области ЗПП в сфере услуг увеличилось незначительно (в 2,8 и 1,3 раза соответственно).

Стабильный рост числа КНМ в 2021–2024 гг. объясняется увеличением их количества без взаимодействия с контролируемыми лицами (в сфере розничной торговли в 57,2 раза; в сфере услуг – в 16,3 раза), что обусловлено масштабированием практики мероприятий без взаимодействия с контролируемыми лицами с использованием автоматизированных систем и аналитических данных для выявления потенциальных нарушений.

Значимым фактором интенсификации контроля в сфере розничной торговли стало внедрение индикаторов риска нарушения требований по маркировке товаров средствами идентификации. Динамика соответствующих внеплановых контрольных (надзорных) мероприятий отражает их значимый рост: с 2 в 2022 г. до 386 в 2023 г. и 5802 в 2024 г.

Число нарушений на одно КНМ в сфере розничной торговли в 2024 г. незначительно снизилось в 1,4 раза – с 2,6 в 2021 г. до 1,8 нарушения, что коррелирует с повышенной эффективностью проверок с прямым взаимодействием. Аналогичная, но более выраженная положительная динамика наблюдается в сфере услуг, где частота нарушений на 1 КНМ сократилась в 2,1 раза – с 3,5 в 2021 г. до 1,7 в 2024 г.

В 2024 г. почти четверть нарушений в области ЗПП (23,8 %) приходилась на нарушения Закона «О защите прав потребителей». Чаще всего нарушались требования иных нормативных правовых актов в области ЗПП (68,9 %). Реже фиксировались нарушения технических регламентов (7,2 % нарушений).

В 2024 г. на фоне изменения структуры нарушений обязательных требований в сфере ЗПП удельный вес нарушений иных нормативных правовых актов увеличился в 1,9 раза относительно 2021 г., достигнув 68,9 % (против 36,5 % в 2021 г.), что обусловлено расширением регуляторного поля, в частности введением новых правил маркировки отдельных видов товаров.

Большая часть нарушений обязательных требований в сфере услуг отражает нарушения положений Закона «О защите прав потребителей» (в 2024 г. – 65,5 %), в 33,8 % случаев нарушались требования иных нормативных правовых актов РФ. При этом в розничной торговле преобладают нарушения специальных нормативных актов (70,6 %).

Структура нарушений обязательных требований Закона «О защите прав потребителей» в Российской Федерации является довольно устойчивой: на протяжении 2021–2024 гг. наиболее распространенными остаются нарушения статей 8–10, 12, предъявляющих требования к предос-

тавлению информации о товаре, работе, услуге (2021 г. – 53,4 %; 2024 г. – 45,1 %). Ведущее место по доле нарушений ст. 8–10, 12 Закона «О защите прав потребителей» занимают: гостиничные услуги, сфера услуг дистанционным способом, медицинское обслуживание и ремонт автотранспортных средств (57,9–73,8 %). Лидерами по объему нарушений ст. 4 Закона «О защите прав потребителей» (качество товара) в 2024 г. стали сфера розничной торговли (29,4 %), в том числе дистанционным способом (38,7 %), продовольственными товарами (36,7 %); услуги связи (24,5 %). Больше всего нарушений ст. 7 Закона выявлено в сфере розничной торговли (7,9 %), в том числе продовольственными товарами (6,5 %). Наибольший объем нарушений ст. 16 Закона «О защите прав потребителей» выявлен в деятельности платежных агентов (61,5 %), сфере долевого строительства жилья (53,4 %), риелторской деятельности (46,7 %).

Анализ данных показывает рост количества зафиксированных случаев причинения вреда потребителям. По фактам нарушений обязательных требований в области ЗПП в 2024 г. было зафиксировано 20,6 тыс. случаев причинения вреда жизни, здоровью и имуществу потребителей, что в 1,9 раза больше 2021 г. (в 2021 г. – 10,9 тыс.). Наиболее значительный рост отмечен в части причинения вреда жизни и здоровью – увеличение в 15,3 раза (с 59 в 2021 г. до 903 случаев), тогда как вред имуществу возрос в 1,8 раза (с 10,8 тыс. в 2021 г. до 19,66 тыс. случаев). Полученные данные актуализируют задачу дальнейшего развития риск-ориентированного подхода в КНД, в том числе с учетом изменения структуры и частоты нарушений, размеров причиняемого ущерба.

В 2021–2024 гг. стабильно большая часть случаев причинения вреда потребителям приходилась на случаи причинения вреда имуществу (в 2024 г. – 95,5 %; в 2021 г. – 99,4 %). Основная часть случаев причинения вреда имуществу потребителей с 2021 по 2024 г. стабильно выявлялась в сфере розничной торговли (в 2024 г. – 67,7 %; 2021 г. – 63,3 %), при этом в большей степени недовольственными товарами (в 2024 г. – 59,8 %; 2021 г. – 45,9 %), что обусловлено расширением рынка онлайн-торговли, слабой правовой регуляцией сферы онлайн-торговли и отсутствием современных методов контроля (надзора). Отмечается перераспределение в сторону дистанционного формата – в 2024 г. доля случаев причинения вреда имуществу потребителей в сфере розничной торговли дистанционным способом составила 29,3 % (в 2021 г. – 5,7 %, темп прироста 414,7 %). В сфере услуг в 2024 г. наибольшая доля случаев причинения вреда имуществу потребителей была выявлена в сфере бытового обслуживания населения (6,1 %), образовательных услуг (4,8 %), что объясняется массовостью услуг и несоблюдением стандартов качества.

Одновременно наблюдался существенный рост доли вреда в образовательных (528,76 %) и дистанционных (1340,47 %) услугах, а также розничной торговле дистанционным способом, культурно-развлекательных

мероприятиях, деятельности платежных агентов и пр., что указывает на системные пробелы в регулировании данных сегментов.

В 2024 г., как и в предыдущие годы, наибольшая доля случаев причинения вреда жизни и здоровью потребителей была выявлена в сфере розничной торговли (94,6 %), в основном в сфере розничной торговли продовольственными товарами (79,4 %), в сфере жилищно-коммунальных услуг (2,1 %), общественного питания (1,9 %), что объясняется недостаточностью внутреннего контроля за соблюдением требований к качеству и безопасности услуг; в сфере жилищно-коммунальных услуг – изношенностью и аварийностью инфраструктуры, недостаточным техническим обслуживанием и ремонтом коммуникаций; в общественном питании – несоблюдением санитарно-эпидемиологических требований, недостаточной квалификацией или халатностью персонала, использованием некачественного сырья; нарушением технологического процесса.

Значимость проблемы подчеркивается ростом соответствующих показателей: доля розничной торговли в общем объеме вреда жизни и здоровью увеличилась на 50,81 % по сравнению с 2021 г., а торговли продовольственными товарами – на 103,68 %, жилищно-коммунальных услуг – 24,1 %.

Наблюдаются различия в динамике удельного экономического ущерба на один случай причинения вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя между различными секторами экономики. Данный показатель возрос к 2024 г. в 2,4 раза, достигнув 49,2 тыс. руб. При этом в сфере услуг величина удельного экономического ущерба превышает аналогичный показатель в розничной торговле: в 2024 г. разрыв составил 3,8 раза (99,6 тыс. руб. против 26,5 тыс. руб.) (табл. 2).

Лидерами по величинам удельного экономического ущерба на один случай причинения вреда жизни, здоровью и имуществу потребителей в 2024 г. были финансово емкие отрасли: «долевое строительство жилья» (429,658 тыс. руб.); «туристические услуги» (207,155 тыс. руб.); «деятельность платежных агентов» (160,590 тыс. руб.); «образовательные услуги» (115,569 тыс. руб.); «бытовое обслуживание» (113,240 тыс. руб.); «деятельность на финансовом рынке» (113,162 тыс. руб.). Наибольший прирост данного показателя в период 2021–2024 гг. наблюдался в сфере жилищно-коммунальных услуг; риелторской деятельности; образовательных услуг.

**Обсуждение.** Проведенное исследование, согласующееся с выводами ряда других научных исследований [8–16], позволило оценить трансформацию

**Таблица 2. Удельный экономический ущерб на один случай причинения вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя для сегментов потребительского рынка в Российской Федерации в 2021–2024 гг., тыс. руб.\***

**Table 2. Specific economic losses from harm to consumer's life, health and property by consumer market segments in the Russian Federation in 2021–2024, thousand rubles\***

| Наименование сегментов потребительского рынка /<br>Consumer market segments                | Годы / Years |         |         |         | Темп прироста /<br>Growth rate<br>2024/2021, % |
|--|--------------|---------|---------|---------|--|
|  | 2021         | 2022    | 2023    | 2024    |  |
| ВСЕГО / TOTAL  | 20,356       | 66,587  | 46,952  | 49,231  | 141,86   |
| в том числе: Розничная торговля / including Retail   | 13,262       | 87,698  | 27,873  | 26,525  | 100,02   |
| из них / of which:<br>розничная торговля продовольственными товарами / food retail         | 1,550        | 4,318   | 3,011   | 3,969   | 156,03   |
| розничная торговля дистанционным способом / online retail                                  | 5,963        | 9,242   | 13,853  | 19,470  | 226,50   |
| в том числе: Сфера услуг / including Services  | 32,569       | 41,752  | 80,568  | 99,550  | 205,66   |
| из них / of which:<br>сфера услуг дистанционным способом / online services                 | 83,300       | 6,506   | 39,918  | 102,629 | 23,20  |
| общественное питание / public catering   | 10,356       | 5,330   | 43,947  | 24,119  | 132,89   |
| бытовое обслуживание населения / household   | 20,224       | 37,497  | 91,296  | 113,240 | 459,93   |
| техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств /<br>car maintenance and repair | 18,627       | 24,194  | 99,676  | 83,882  | 350,32   |
| услуги автостоянок / parking   | 22,967       | 95,623  | 55,473  | 48,724  | 112,15   |
| гостиничные услуги / accommodation   | 5,634        | 12,809  | 29,301  | 26,532  | 370,89   |
| туристские услуги / tourism  | 69,140       | 100,316 | 119,627 | 207,155 | 199,62   |
| транспортные услуги / transportation   | 21,346       | 40,812  | 35,421  | 43,248  | 102,61   |
| услуги связи / communication   | 2,432        | 4,216   | 9,616   | 8,196   | 236,96   |
| деятельность на финансовом рынке / finance   | 37,810       | 42,527  | 69,553  | 113,162 | 199,29   |
| деятельность платежных агентов / payment   | 57,700       | 152,800 | 14,644  | 160,590 | 178,32   |
| долевое строительство жилья / shared construction  | 433,077      | 337,522 | 431,260 | 429,658 | -0,79  |
| жилищно-коммунальные услуги / housing  | 3,773        | 8,748   | 33,904  | 83,697  | 2118,06  |
| образовательные услуги / education   | 17,190       | 33,689  | 99,415  | 115,569 | 572,29   |
| медицинские услуги / health  | 25,399       | 23,767  | 75,953  | 82,874  | 226,29   |
| риелторская деятельность / real estate   | 3,067        | 6,880   | 65,688  | 25,725  | 738,86   |
| культурно-развлекательные мероприятия / culture and entertainment                          | 28,715       | 21,544  | 19,040  | 30,008  | 4,50   |

\*Без учета индексов-дефляторов / Excluding deflators

контрольно-надзорной деятельности в сфере защиты прав потребителей в условиях административной реформы.

Полученные результаты свидетельствуют о смещении акцента в сторону контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия с контролируемыми лицами – масштабированием данного формата КНМ, объем которого вырос в 50,5 раза.

Выявленные существенные различия в динамике числа нарушений на одно КНМ между традиционными и цифровыми сегментами рынка требуют дальнейшего совершенствования регуляторных подходов. Рост количества нарушений на одно КНМ в дистанционной торговле (13,7 %) и сфере услуг (486,4 %), а также в деятельности платежных агентов (900,0 %) указывает на динамичное развитие данных сегментов и отражает формирование новых зон риска, не охваченных адекватным регуляторным воздействием.

Анализ структуры нарушений выявил устойчивую отраслевую специфику – в розничной торговле доминируют нарушения специальных нормативных актов (70,6 %), тогда как в сфере услуг преобладают нарушения базовых положений Закона «О защите прав потребителей» (65,5 %), что подчеркивает перспективность разработки и совершенствования дифференцированных подходов к контролю, учитывающих отраслевую природу правонарушений.

Рост случаев причинения вреда жизни и здоровью потребителей, а также высокий удельный экономический ущерб на один инцидент в капиталоемких отраслях (долевое строительство – 429,7 тыс. руб., туризм – 207,2 тыс. руб.) определяют приоритеты для дальнейшего совершенствования надзора.

Рост случаев вреда жизни и здоровью в 15,3 раза свидетельствует о сохраняющихся проблемах в обеспечении безопасности товаров и услуг, прежде всего в розничной торговле продовольственными товарами (79,4 % всех случаев вреда жизни и здоровью), и подтверждает обоснованность существующего фокуса на данном сегменте.

В целом реформа контрольно-надзорной деятельности привела к повышению направленности надзорных мероприятий по обращениям и индикаторам риска нарушений обязательных требований, одновременно выявляя новые проблемные зоны, прежде всего в электронной торговле товарами и услугами [17–20]. Дальнейшее развитие видится в совершенствовании нормативно-методического обеспечения надзора, особенно в цифровой сфере, и в углублении дифференциации подходов в зависимости от отраслевой специфики с ориентацией на объекты с высоким риском причинения вреда потребителю.

**Заключение.** Проведенное исследование позволило выявить системные изменения в контрольно-надзорной деятельности в сфере защиты прав потребителей в период 2021–2024 гг., обусловленные адаптацией к новым условиям. Важным изменением стало масштабирование контрольных мероприятий без взаимодействия с контролируемыми лицами, их объем увеличился в 50,5 раза. Статистические данные демонстрируют позитивную динамику

в эффективности надзорных мероприятий: при увеличении количества контрольных мероприятий в 9,1 раза достигнуто снижение частоты нарушений на одно КНМ в 1,6 раза, что свидетельствует о повышении целенаправленности и результативности контроля. Отмечаются различия в результативности отдельных форм контроля – мероприятия со взаимодействием сохраняют более высокую выявляемость нарушений. При этом формат без взаимодействия обеспечивает широкий охват поднадзорных хозяйствующих субъектов. Такое сочетание формирует сбалансированную модель в условиях оптимизации ресурсов.

Выявлена трансформация структуры нарушений, характеризующаяся концентрацией надзорных усилий на розничной торговле (95,4 % нарушений), формированием новых зон риска в цифровых сегментах (дистанционная торговля и услуги), доминированием специальных норм в торговле и базовых положений Закона «О защите прав потребителей» в сфере услуг.

Представляется, что получаемая в ходе данного или аналогичного анализа информация должна являться основной для риск-ориентированного планирования контрольно-надзорной деятельности, включая профилактические меры как элемент КНД.

Приоритетными направлениями совершенствования контрольно-надзорной деятельности на базе риск-ориентированных подходов являются:

- научное обоснование и организация перераспределения плотности контроля разных сегментов потребительского рынка в соответствии с уровнями риска охраняемым ценностям, с акцентом на объектах с высокой вероятностью нарушений и высоким удельным экономическим ущербом на случай причинения вреда потребителю;
- разработка научно-методических подходов к контролю в цифровых сегментах экономики;
- совершенствование методических инструментов экономических оценок всех видов нарушений обязательных требований в сфере ЗПП.

Полученные результаты создают научную основу для оптимизации контрольно-надзорной деятельности в условиях сохранения ограничительного режима проверок и дальнейшей цифровизации потребительского рынка и могут быть использованы для задач планирования контрольных (надзорных) и профилактических мероприятий за соблюдением обязательных требований, а также разработки научно-методической базы для последовательного внедрения риск-ориентированной модели в сфере защиты прав потребителей.

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Федотов В.А. Защита прав потребителей в условиях административной реформы // Вестник образовательного консорциума Среднерусский университет. Серия: Юриспруденция. 2022. № 19. С. 40–42. EDN: FCGQVF.
2. Бак Е.В., Ахмедова Ю.О. О преодолении спорных вопросов государственного надзора в области защиты прав потребителей // Проблемы права. 2018. № 4 (68). С. 53–56 EDN: YTOPJJ.
3. Боронина Л.Н., Ольховикова С.В. Реформа контрольно-надзорной деятельности в России: анализ процесса

- и возникающие проблемы // Общество: политика, экономика, право. 2024. № 9 (134). С. 131-140.
4. Маркова А.М. Реформа контрольно-надзорной деятельности: первые итоги и дальнейшие перспективы // Новый юридический вестник. 2021. № 1 (25). С. 7-10.
  5. Ромашов Р.Ю. Профилактический визит как альтернатива плановым контрольным (надзорным) мероприятиям в условиях реформы контрольной (надзорной) деятельности // Молодой ученый. 2024. № 26 (525). С. 292-294.
  6. Баранов М.Ю., Реснянский С.Г. Организация контрольно-надзорных мероприятий с учетом риск ориентированного подхода и влияние индикаторов риска нарушений обязательных требований // Научный электронный журнал Меридиан. 2021. № 9 (62). С. 36-38.
  7. Седусова Э.В., Никифорова Н.В., Клейн С.В. Анализ структуры нарушений обязательных требований в области защиты прав потребителей в Российской Федерации. В сборнике: Фундаментальные и прикладные аспекты анализа риска здоровью населения – 2024. Материалы всероссийской научно-практической интернет-конференции молодых ученых и специалистов Роспотребнадзора с международным участием. Пермь, 2024. С. 58-64.
  8. Глушко Г.К. Риск-ориентированный государственный контроль (надзор) // Публичное право сегодня. 2018. № 3. С. 10-18.
  9. Зайцева Н.В., Май И.В., Кирьянов Д.А. Научно-методические подходы к формированию риск-ориентированной модели контрольно-надзорной деятельности в сфере защиты прав потребителей // Анализ риска здоровью. 2017. № 2. С. 4-15.
  10. Зайцева Н.В., Май И.В., Никифорова Н.В., Кирьянов Д.А. К совершенствованию модели риск-ориентированного санитарно-эпидемиологического контроля (надзора) пищевой продукции в обороте // Анализ риска здоровью. 2023. № 3. С. 4-16.
  11. Ковалев Е.В., Занина М.Я., Моцкус А.В., Мусиенко С.А., Машдиева М.С. Региональные аспекты оценки результативности и эффективности риск-ориентированной модели контрольно-надзорной деятельности в сфере обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения // Анализ риска здоровью. 2024. № 2. С. 4-16. doi: 10.21668/health.risk/2024.2.03 EDN: BHRFZL.
  12. Тулаева К.В. Эффективность профилактических мероприятий в сфере государственного контроля (надзора) и муниципального контроля (в контексте ПМЭФ 2023) // Актуальные проблемы гуманитарных и социально-экономических наук. 2023. № S99-3 (99). С. 75-79.
  13. Hurley C, Sinnott C, Clarke M, et al. Perceived barriers and facilitators to Risk Based Monitoring in academic-led clinical trials: A mixed methods study. *Trials*. 2017;18:423. doi: 10.1186/s13063-017-2148-4
  14. World Bank Group. *An Introduction to Developing a Risk-Based Approach to Financial Consumer Protection Supervision: Guidance Note*. Washington, D.C.; 2022. Accessed September 10, 2025. <https://documents1.worldbank.org/curated/en/0998330012152234435/pdf/P1623930db820404b0958c0259a43cd35fa.pdf>
  15. Dahiya A, Banerji D, Filieri R. Consumer well-being: A systematic literature review and future research directions. *SJM-ESIC*. 2024;29(4):465-490. doi: 10.1108/SJME-12-2023-0355
  16. Yamada O, Chiu SW, Nakazawa T, et al. Effectiveness of remote risk-based monitoring and potential benefits for combination with direct data capture. *Trials*. 2024;25(1):384. doi: 10.1186/s13063-024-08242-2
  17. Колесниченко О.В., Панкратова Д.В. Реализация товаров через маркетплейсы: проблемы осуществления и защиты прав потребителей // Национальная безопасность / Nota Bene. 2024. 3. С. 17-27.
  18. Пупынин М.В., Незнамова А.А. Правовое регулирование дистанционной торговли товарами и услугами по законодательству Российской Федерации // Вектор научной мысли. 2024. № 11 (16). С. 268-270.
  19. Усова Н.В., Логинов М.П. Трансформация цифровых услуг розничной торговли: тенденции и перспективы // Вестник Института экономических исследований. 2025. № 2 (38). С. 148-162.
  20. Орел В.И., Пузырев В.Г., Васильева И.В., Нефедова А.Г., Шепелева О.М. Особенности защиты прав потребителей при дистанционном способе продажи товаров // Медицина и организация здравоохранения. 2023. Т. 8. № 4. С. 103-110.

## REFERENCES

1. Fedotov VA. Protection of consumer rights under administrative reform. *Vestnik Obrazovatel'nogo Konsortsiuma Srednerusskiy Universitet. Seriya: Yurisprudentsiya*. 2022;(19):40-42. (In Russ.)
2. Bak EV, Akhmedova YuO. On overcoming controversial issues of state supervision in the field of consumer protection. *Problemy Prava*. 2018;(4(68)):53-56. (In Russ.)
3. Boronina LN, Olkhovikova SV. Reforming control and supervision activities in Russia: Analyzing the process and actual issues. *Obshchestvo: Politika, Ekonomika, Pravo*. 2024;(9(134)):131-140. (In Russ.) doi: 10.24158/pep.2024.9.15
4. Markova AMM. [Reform of regulatory and supervisory activities: First results and future prospects.] *Novyy Yuridicheskiy Vestnik*. 2021;(1(25)):7-10. (In Russ.)
5. Romashov RYu. [Preventive visits as an alternative to scheduled control (supervisory) measures in the context of the reform of control (supervisory) activities.] *Molodoy Uchenyy*. 2024;(26(525)):292-294. (In Russ.)
6. Baranov MYu, Resnyanskiy SG. Organization of control and supervisory measures taking into account the risk-oriented approach and the impact of risk indicators of violations of mandatory requirements. *Nauchnyy Elektronnyy Zhurnal Meridian*. 2021;(9(62)):36-38. (In Russ.)
7. Sedusova EV, Nikiforova NV, Kleyn SV. [Analysis of the structure of violations of mandatory requirements in the field of consumer protection in the Russian Federation.] In: *Fundamental and Applied Aspects of Health Risk Analysis – 2024: Proceedings of the Russian Scientific and Practical Web Conference of Young Rospotrebnadzor Scientists and Specialists with International Participation, Perm, October 14–16, 2024*. Perm: Federal Scientific Center for Medical and Preventive Health Risk Management Technologies Publ.; 2024:58-64. (In Russ.)
8. Glushko GK. [Risk-oriented state control (supervision)]. *Publichnoe Pravo Segodnya*. 2018;(3):10-18. (In Russ.)
9. Zaitseva NV, May IV, Kiryanov DA. Scientific-methodological approaches to designing risk-oriented model of control and surveillance activities in the sphere of consumer rights protection. *Health Risk Analysis*. 2017;(2):4-15. doi: 10.21668/health.risk/2017.2.01.eng
10. Zaitseva NV, May IV, Nikiforova NV, Kiryanov DA. Developing model of risk-based sanitary-epidemiological control (surveillance) over food products in consumer market. *Health Risk Analysis*. 2023;(3):4-16. doi: 10.21668/health.risk/2023.3.01.eng

<https://doi.org/10.35627/2219-5238/2025-33-11-7-15>  
Original Research Article

11. Kovalev EV, Zanina MYa, Motskus AV, Musienko SA, Mashdieva MS. Regional aspects in assessment of performance and effectiveness of the risk-based model for control and surveillance activities in provision of sanitary-epidemiological wellbeing of the population. *Health Risk Analysis*. 2024;(2):32-43. doi: 10.21668/health.risk/2024.2.03.eng
12. Tulaeva KV. The efficiency of preventive measures in the sphere of state control (supervision) and municipal control (in the context of the SPIEF 2023). *Aktual'nye Problemy Gumanitarnykh i Sotsial'no-Ekonomicheskikh Nauk*. 2023;(S99-3):75-79. (In Russ.)
13. Hurley C, Sinnott C, Clarke M, et al. Perceived barriers and facilitators to Risk Based Monitoring in academic-led clinical trials: A mixed methods study. *Trials*. 2017;18:423. doi: 10.1186/s13063-017-2148-4
14. World Bank Group. *An Introduction to Developing a Risk-Based Approach to Financial Consumer Protection Supervision: Guidance Note*. Washington, D.C.; 2022. Accessed September 10, 2025. <https://documents1.worldbank.org/curated/en/099830012152234435/pdf/P1623930db820404b0958c0259a43cd35fa.pdf>
15. Dahiya A, Banerji D, Filieri R. Consumer well-being: A systematic literature review and future research directions. *SJM-ESIC*. 2024;29(4):465-490. doi: 10.1108/SJME-12-2023-0355
16. Yamada O, Chiu SW, Nakazawa T, et al. Effectiveness of remote risk-based monitoring and potential benefits for combination with direct data capture. *Trials*. 2024;25(1):384. doi: 10.1186/s13063-024-08242-2
17. Kolesnichenko OV, Pankratova DV. Sale of goods through marketplaces: Problems of realization and protection of consumer rights. *Natsional'naya Bezopasnost'/Nota Bene*. 2024;(3):17-27. (In Russ.) doi: 10.7256/2454-0668.2024.3.71092
18. Pupynin MV, Neznamova AA. [Legal regulation of online sales of goods and services under the legislation of the Russian Federation.] *Vektor Nauchnoy Mysli*. 2024;(11(16)):268-270. (In Russ.)
19. Usova NV, Loginov MP. Transformation of digital retail services: Trends and prospects. *Vestnik Instituta Ekonomicheskikh Issledovaniy*. 2025;(2(38)):148-162. (In Russ.)
20. Orel VI, Puzyrev VG, Vasilyeva IV, Nefedova AG, Shepeleva OM. Peculiar features of consumer protection in the remote method of selling goods. *Meditsina i Organizatsiya Zdravookhraneniya*. 2023;8(4):103-110. (In Russ.) doi: 10.56871/MHCO.2023.58.38.009

#### Сведения об авторах:

**Зайцева** Нина Владимировна – академик РАН, д.м.н., профессор, научный руководитель; e-mail: znv@fcrisk.ru; ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2356-1145>.

**Клейн** Светлана Владиславовна – д.м.н., доцент, проф. РАН, заместитель директора по научной работе; e-mail: kleyn@fcrisk.ru; ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2534-5713>.

**Май** Ирина Владиславовна – д.б.н., проф., главный научный сотрудник – советник директора; e-mail: may@fcrisk.ru; ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0976-7016>.

✉ **Седусова** Элла Викторовна – научный сотрудник; e-mail: ella@fcrisk.ru; ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-6677-1142>.

**Информация о вкладе авторов:** концепция, дизайн исследования: *Зайцева Н.В., Май И.В.*; сбор данных: *Седусова Э.В.*; обработка данных, подготовка проекта рукописи, анализ и интерпретация результатов: *Клейн С.В.* Все авторы ознакомились с результатами работы и одобрили окончательный вариант рукописи.

**Соблюдение этических стандартов:** исследование не требует представления заключения комитета по биомедицинской этике, так как не содержит результаты клинических исследований (испытаний) с участием людей или животных в качестве испытуемых.

**Финансирование:** исследование выполнено при финансировании научных работ в рамках выполнения государственного задания.

**Конфликт интересов:** Зайцева Н.В. является членом редакционной коллегии научно-практического журнала «Здоровье населения и среда обитания», остальные авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

Статья получена: 14.09.25 / Принята к публикации: 06.11.25 / Опубликована: 28.11.25

#### Author information:

Nina V. **Zaitseva**, Academician of the Russian Academy of Sciences, Prof., Dr. Sci. (Med.); Scientific Director; e-mail: znv@fcrisk.ru; ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2356-1145>.

Svetlana V. **Kleyn**, Dr. Sci. (Med.), docent, Prof. RAS, Deputy Director for Research; e-mail: may@fcrisk.ru; ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2534-5713>.

Irina V. **May**, Dr. Sci. (Biol.), Prof., Chief Researcher, Counselor to the Director; e-mail: may@fcrisk.ru; ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0976-7016>.

✉ Ella V. **Sedusova**, Researcher; e-mail: ella@fcrisk.ru; ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-6677-1142>.

**Author contributions:** study conception and design: *Zaitseva N.V., May I.V.*; data collection: *Sedusova E.V.*; data processing and analysis, interpretation of results, draft manuscript preparation: *Kleyn S.V.* All authors reviewed the results and approved the final version of the manuscript.

**Compliance with ethical standards:** Not applicable.

**Funding:** This study was supported by government research funding.

**Conflict of interest:** Prof. Zaitseva is a member of the editorial board of the scientific and practical journal *Public Health and Life Environment*; other authors have no conflicts of interest to declare.

Received: September 14, 2025 / Accepted: November 6, 2025 / Published: November 28, 2025