

Информация для подготовки государственного доклада о защите прав потребителей за 2023 год.

1. О работе органов исполнительной власти по реализации региональных программ по защите прав потребителей.

В 2020 году начата реализация Программы мероприятий по совершенствованию системы защиты прав потребителей в городе Москве (далее – Программа), утвержденной Распоряжением Мэра Москвы С.С. Собяниным от 17 декабря 2019 г № 720-РП на период 5 лет с 2020 по 2024 год.

В минувшем году продолжена реализация мероприятий Программы по совершенствованию системы защиты прав потребителей в городе Москве на 2020 -2024 годы.

Реализованы самые крупные проекты из предусмотренных Программой.

Для граждан есть возможность получить консультацию по телефону Горячей линии по всем вопросам деятельности Управления в круглосуточном режиме. За год более **79 тысяч** получили ответы на свои вопросы посредством Горячей линии, больше чем в 5 раз выросло количество охваченных потребителей (раннее до 2022 года за год консультировали около 15000 граждан по телефонам горячих линий). Управление организовало обучение операторов по всем вопросам деятельности Управления, сформировало и в постоянном режиме пополняет «Базу знаний» операторов, которая представляет собой интерактивный ресурс, позволяющий оперативно найти ответы на все возможные ситуации, с которыми сталкиваются потребители. Данный ресурс постоянно актуализируется.

В 2023 году к библиотеке знаний Портала потребителя города Москвы <https://prav.mos.ru/> ежемесячно обращались в среднем 50 тысяч человек. Женщины составляют 57 процентов аудитории ресурса, а средний возраст пользователей колеблется между 25 и 44 годами. Всего с момента запуска портала с публикациями ознакомились 950 тысяч раз, при этом больше 594 тысяч посещений зафиксировано в 2023 году. В среднем пользователь просматривает по **3** страницы и проводит на сайте **2** минуты. Постоянно растет популярность Портала в том числе благодаря проведенной работе Управления (информирование в СМИ, ссылки на портал в ответах потребителей).

Для удобства пользователей все материалы на портале разделены на категории. Найти нужную статью можно с помощью умного поиска – он выдаст все подходящие публикации на основе введенного запроса. В 2023 году чаще всего посетители обращались к материалам, связанным с активным времяпрепровождением. Публикациями о сдаче и возмещении стоимости купленных билетов при изменении планов, отмене или переносе мероприятия, а также о возврате денег за неиспользованный абонемент в фитнес-клуб или оплате ущерба при получении травмы во время занятий спортом, интересовались более 18 процентов посетителей портала.

Также в прошлом году для 14,8 процента пользователей были актуальны публикации, рассказывающие о защите потребительских прав в сфере строительства и ремонта. Например, из статей портала пользователи могут узнать о порядке действий в случае, если квартиру залило, нюансах выбора и покупки строительных материалов, возможностях проведения бесплатного квартирного ремонта.

Еще 13,6 процента посетителей ознакомились со статьями о защите потребительских прав в области финансовых услуг. Среди материалов этого раздела есть рекомендации по пользованию банковскими продуктами, обзорные публикации об особенностях различных финансовых услуг и другие.

В прошлом году статьи и видеоинструкции о выборе, покупке и возврате одежды и обуви интересовали 11,8 процента потребителей. На портале представлены статьи с рекомендациями по приобретению одежды на распродажах, особенностях маркировки такой продукции, порядке возврата обуви ненадлежащего качества.

Библиотека знаний портала регулярно обновляется: добавляются новые материалы и актуализируются уже опубликованные. В статьях приводятся названия соответствующих нормативных актов, на которые можно опираться при общении с продавцами и представителями компаний, оказывающих услуги.

Благодаря наглядности описываемых в материалах ситуаций горожанам легче найти подходящие примеры и узнать больше о правах и возможности отстаивания своих интересов – здесь есть как популярные запросы, так и разбор случаев, составленных на основе нестандартных запросов потребителей. Например, в одной из публикаций рассказывается об особенностях приобретения дорогостоящего постельного белья в кредит или рассрочку. Из нее можно узнать о том, что есть категории товаров, которые не подлежат возврату, об условиях возврата купленного комплекта и о нюансах в договоре при оформлении покупки в рассрочку.

Размер общего финансирования Программы составляет 277 млн. 289,9 тыс. рублей, при этом 257 млн. 891,2 тыс. рублей предусмотрены в рамках Государственной программы города Москвы «Развитие цифровой среды и инноваций». 19 млн. 399 тысяч рублей - средства, выделенные в рамках осуществления непрограммных направлений деятельности органов исполнительной власти города Москвы специально для реализации мероприятий Программы.

Исполнителями программы являются 9 Департаментов города Москвы, Комитет общественных связей и молодежной политики города Москвы, Префектуры города Москвы, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в г. Москве» и Управление Роспотребнадзора по г. Москве. Мероприятиями программы предусмотрен максимальный охват жителей города, разных возрастов с ориентацией на социально незащищенные слои населения.

В 2023 году Департаментом образования и науки города Москвы откорректирован разработанный совместно с Управлением Роспотребнадзора

по городу Москве учебный модуль, который в январе 2023 г. был размещен для использования в библиотеке «Московская электронная школа».

Также во исполнении Программы в 2023 году Департаментом культуры города Москвы в рамках акции «Безопасное лето» проведено 7 вебинаров с общим охватом более 17 000 просмотров (ссылка на официальный портал акции: <https://bezopasnoe leto.ru>).

Департаментом труда и социальной защиты города Москвы совместно с Управлением Роспотребнадзора по городу Москве и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Москве» в период с мая по июнь проведено 11 лекций по вопросам защиты прав потребителей с участием более 220 человек.

В рамках Программы в 2023 году Управлением разработан доклад в сфере защиты прав потребителей за 2022 год.

Доклад размещен на сайтах управ районов города Москвы, префектур административных округов города Москвы и подведомственных организациях Департаментов и Комитетов.

Департаментом средств массовой информации и рекламы города Москвы на основании анкеты «Об оценке горожанами качества бытового обслуживания населения в городе Москве, а также системы ритуальных услуг» завершен опрос населения города Москвы.

Распоряжение об утверждении Программы размещен одним из основных исполнителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в г. Москве» на своем официальном сайте <http://www.mossanexpert.ru/zpp/pzz.php>, где также можно ознакомиться с основными разделами Программы.

В рамках Программы на городских телерадиоканалах «ТВ Центр», «Москва 24», «Радио Москвы», «Москва FM», «Москва Доверие» в эфире размещались сюжеты и репортажи, направленные на повышение потребительской грамотности населения.

Проводимые мероприятия будут способствовать повышению правовой грамотности москвичей и как следствие уменьшения количества жалоб в адрес Управления.

Работа по реализации мероприятий Программы продолжается.

2. О координации деятельности по защите прав потребителей в г. Москве.

Управление проведено 17 совещаний с Департаментами Правительства города Москвы по вопросам защиты прав потребителей.

Из них 6 в Правительстве города при участии Департамента торговли города Москвы и Департамента информационных технологий города Москвы. Посредством видеоконференцсвязи на протяжении 2023 года осуществлялось взаимодействие с Департаментом информационных технологий города Москвы, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в г. Москве» по вопросу разработки и информационного наполнения Портала потребителя города Москвы.

3. О реализации органами местного самоуправления полномочий по защите прав потребителей.

Основные принципы и порядок организации местного самоуправления в городе Москве, его правовые, территориальные и финансово-экономические основы, государственные гарантии его реализации устанавливает Закон города Москвы 2002 года № 56 «Об организации местного самоуправления в городе Москве».

По состоянию на 1 января 2023 г. самостоятельные подразделения, реализующие полномочия по защите прав потребителей в структуре органов местного самоуправления, в порядке ст. 44 Закона РФ от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей», не представлены.

Как правило на территории районов города Москвы функции по защите прав потребителей возлагаются на заместителей главы управы по вопросам экономики, торговли и услуг. В работе по защите прав потребителей органы местного самоуправления взаимодействуют с Управлением и его территориальными отделами.

Указанное взаимодействие осуществляется в формах участия представителей органов местного самоуправления:

1) в обмене информацией по соблюдению хозяйствующими субъектами законодательства о защите прав потребителей.

2) в консультировании граждан по вопросам защите прав потребителей;

3) в рассмотрении письменных и устных обращений и заявлений потребителей;

4) в различных мероприятиях по вопросам защиты прав потребителей и другое.

Кроме того, органы местного самоуправления обращаются за консультациями в Управление и его территориальные отделы или передают на рассмотрение материалы по конкретным нарушениям законодательства о защите прав потребителей.

От органов государственной власти и местного самоуправления за 2023 год поступило 20 243 обращения, что на 43,8 % меньше по сравнению с 2022 годом (2019 – 36044, 2020 – 19980, 2021 – 39824, 2022 - 36 000).

Количество и структура поступивших и рассмотренных жалоб потребителей

В 2023 году в Управление Роспотребнадзора по г. Москве поступило 88 392 обращения, из них на нарушения прав потребителей – 59 661 (67,4%), что больше, чем в прошлом году на 7,3 % (в 2022 году – 81 857 всего обращений, из них 57 369 по ЗПП).

В общем объеме всех полученных в 2023 году обращений по вопросам защиты прав потребителей доля заявлений от граждан увеличилась почти в 2

раза в сравнении с 2022 годом и составила 66 % (2023 – 39412, 2022 - 21 320, 2021 - 23 477).

Количество поступивших обращений в сравнении с 2022 годом **увеличилось** в следующих сегментах потребительского рынка:

розничная торговля – на 12 %, в том числе продовольственными товарами на 13%, в 2023 году поступило соответственно 29222 и 6964 обращения, в 2022 – 26064 и 6146; дистанционная торговля – 16564, что на 23 % больше, чем в 2022 (13424 в 2022, 11354 в 2021);

обращения в сфере культурно-развлекательных мероприятий: 2997 (2702 в 2022);

образовательных услуг 1087 (937 в 2022);

общественное питание 782 (603 в 2022);

услуги связи 3149 (2646 в 2022)

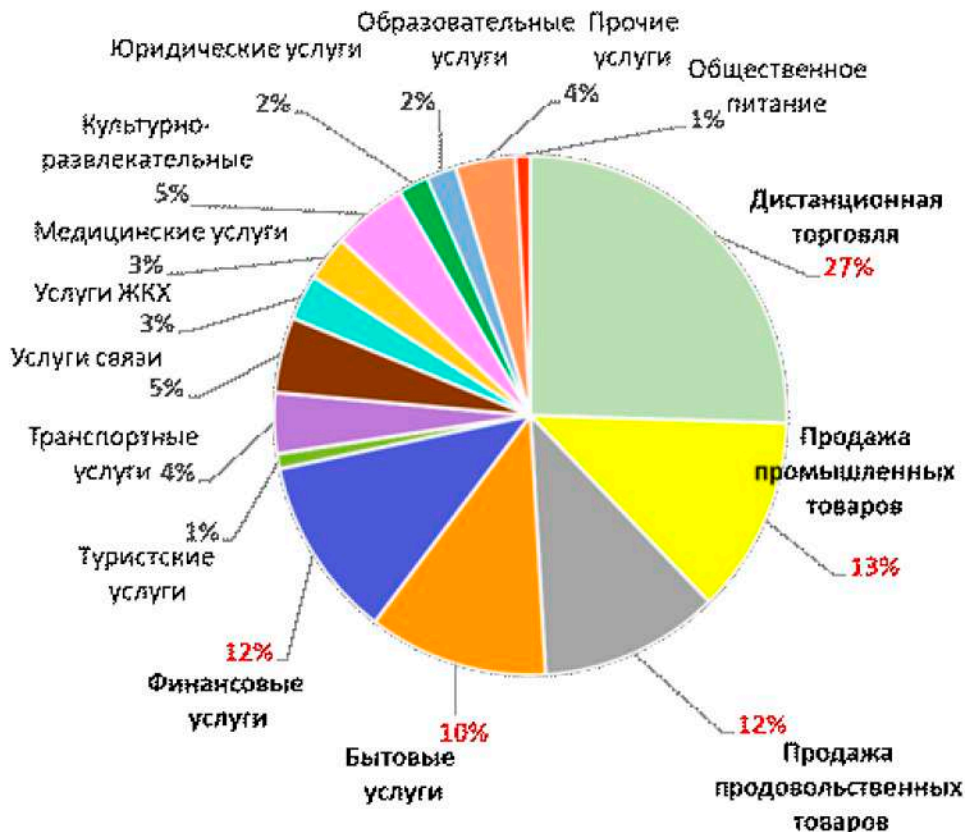
Количество обращений на финансовые услуги осталось на прежнем уровне - 4733 (4771 в 2022)

Снизилось количество обращений в сфере услуг, в 2023- **30439** уменьшилось на 3 % (2022-31305, 2021–39717),

транспортные услуги – 2585 (3068 - в 2022), из них на воздушные перевозки – 1671 (2239 в 2022);

туристские услуги – 817 (2374 в 2022);

Структура обращений в 2023 году по сферам деятельности представлена на Рис. 3.2.



Структура обращений по сферам деятельности в 2023 году

Из 59 661 обращения о нарушении прав потребителей 6340 обращений (548 в 2022) стали основанием для проведения контрольно-надзорных мероприятий.

5141 обращение (2618 в 2022) направлено для рассмотрения по подведомственности в иные органы и организации, т.к. поднятые в этих обращениях вопросы не относятся к компетенции органов Роспотребнадзора.

В остальных случаях обращения содержали требования имущественного характера либо отсутствовало достаточно данных для проведения контрольных мероприятий, а также не соблюдались требования Федерального закона «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации»: потребителям давались необходимые разъяснения в рамках законодательства о правах потребителей.

Количество обращений об угрозе причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям, по которым проведена оценка достоверности - 12627. Количество обращений, сведения из которых подтвердились в результате проведения КНМ – 494. Число предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований, выданных по результатам рассмотрения обращений, составило 6901.

4. Деятельность Управления Роспотребнадзора по г. Москве по организации взаимодействия с общественными объединениями потребителей (их ассоциаций, союзов).

На территории Москвы осуществляют деятельность 16 (за 2022 – 16) общественных объединений потребителей, с 8 (за 2022 – 8) из них заключены соглашения о взаимодействии с Управлением.

С целью координации основных направлений деятельности в городе Москве по защите прав потребителей, взаимодействия с общественными объединениями потребителей в течение 2023 года согласно утвержденного Плана работы Консультативного совета проведено 3 (за 2022 – 3) Консультативных совета по защите прав потребителей и одно заседание коллегии, рассмотрено 10 (за 2022 – 8) вопросов.

Обсуждены наиболее важные вопросы, связанные с фактами нарушения потребительских прав при продаже товаров и оказания бытовых услуг населению посредством электронных ресурсов, с функционированием портала по защите прав потребителей, а также о проведении Всемирного дня прав потребителей и мерах, направленных на защиту прав потребителей. В 2023 году Всемирный день прав потребителей прошел под девизом: «Расширение прав и возможностей потребителей посредством перехода к экологически чистой энергии и продукции».

Под председательством руководителя Управления Роспотребнадзора по г. Москве 20 ноября 2023 г. состоялось заседание коллегии, на которой был рассмотрен вопрос: «Об предварительных итогах деятельности Управления

Роспотребнадзора по г. Москве, связанной с осуществлением федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей за 2023 год и задачах на 2024 года».

На коллегии было отмечено, что в 2023 году федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей осуществлялся в соответствии с Положением о федеральном государственном контроле (надзоре) в области защиты прав потребителей, утвержденном постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2021 № 1005 и был направлен в основном на судебную защиту потребителей и проведение профилактических мероприятий.

Также отмечалось, что работа по защите прав потребителей ведется Управлением в тесном взаимодействии с Правительством Москвы. Портал потребителя города Москвы <https://prav.mos.ru/> (совместный проект Правительства Москвы и Управления Роспотребнадзора по г. Москве) за текущий год набрал более 750 тысяч просмотров, количество средней посещаемости в сутки – 771 визит. Непрерывный прием звонков на горячую линию Управления Роспотребнадзора по г. Москве стал возможным благодаря технической поддержке Департамента информационных технологий города Москвы и привлечению квалифицированных операторов.

На коллегии выступил Председатель Московской городской Думы, особо подчеркнув, что Управление Роспотребнадзора по г. Москве всегда оперативно реагирует на каждое обращение Московской городской Думы, и это позволяет вместе работать над повышением качества жизни москвичей. В своем выступлении А.В. Шапошников отметил, что Управление активно участвует в работе над документами в рамках законотворческой деятельности столичного парламента. За годы сотрудничества реализовано много проектов, которые направлены на создание условий для комфортной жизни москвичей. Внесены предложения по вакцинации населения в период пандемии, по функционированию хостелов, кальянных, торговле вейпами, соблюдению тишины в ночное время и другим значимым для населения столицы вопросам, многие из которых в виде проектов федеральных законов были направлены в Государственную Думу. В заключении своего выступления спикер столичного парламента от имени депутатов Московской городской Думы поблагодарил специалистов Управления Роспотребнадзора по г. Москве и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Москве» за эффективную работу на благо москвичей и выразил уверенность в дальнейшем укреплении взаимодействия надзорного органа и Московской городской Думы.

На коллегии выступили также председатель региональной общественной организации потребителей по защите прав потребителей «Общественная потребительская инициатива» О.В. Павлов, президент Ассоциации компаний Интернет-торговли А.В. Соколов.

По результатам обсуждения докладов и выступлений членов коллегии и приглашенных лиц сформулированы основные задачи, связанные с

осуществлением федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, которые нашли свое отражение в решении коллегии.

5. Деятельность Управления Роспотребнадзора по г. Москве организации взаимодействия с иными федеральными органами исполнительной власти.

Для обеспечения оперативного взаимодействия и обмена информацией Управлением заключено 55 соглашений. Работа по указанным соглашениям ведется.

Информирование и консультирование граждан

Кроме того, Управление Роспотребнадзора по г. Москве в результате оперативного взаимодействия и обмена информацией с Департаментом образования и науки города Москвы в 2023 году приняло участие в мероприятиях, обеспечивающих информирование общественности о различных аспектах защиты прав потребителей финансовых услуг, в том числе в ежегодном Фестивале финансовой грамотности.

Продолжена работа по участию в Проекте «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации», Всероссийской Олимпиаде по финансовой грамотности, финансовому рынку и защите прав потребителей для учащихся 8-11 классов: распространение информационной печатной продукции по различным вопросам финансовых услуг (брошюры, памятки, буклеты) распространялись в образовательных учреждениях, центрах социального обслуживания и т.д. в комплексе с проведением лекций, семинаров, консультирования.

В 2023 году помимо работы с письменными и устными обращениями граждан, проводимой специалистами Управления и территориальных отделов осуществляла свою работу «Общественная приёмная».

В 2023 году в Общественную приёмную Управления Роспотребнадзора по г. Москве по вопросам защиты прав потребителей поступило 86581 обращение, что почти в 6 раз больше уровня 2022 года (14923).

Во всех случаях потребителям даны разъяснения в соответствии с действующим законодательством о правах потребителей, а также о порядке обжалования неправомерных действий продавцов (исполнителей) и подачи обращений в надзорные органы и суды.

Основные вопросы, с которыми москвичи обращаются в «Общественную приёмную» в 2023 году связаны с покупкой некачественных товаров, в том числе посредством интернет - торговли, не предоставлением информации о продавце (исполнителе) и его местонахождении, отсутствием документов, подтверждающих качество и безопасность реализуемых товаров, нарушениями при оказании услуг связи, туристских и транспортных услуг

(такси, общественный транспорт, авиаперевозки), шум связанный с размещением в жилых домах объектов общественного питания и проч.

В 2023 году продолжила работу «горячая линия» Управления Роспотребнадзора по г. Москве как по вопросам, касающимся санитарного законодательства и законодательства в сфере защиты прав потребителей. Всего по вопросам защиты прав потребителей было проведено 1152 горячих линии по темам: Всемирный день прав потребителей, Интернет-торговля, качество и безопасность продуктов питания, Всемирный день без табака, Всемирный день борьбы с курением, по вопросам качества и безопасности: детских товаров, школьных принадлежностей и детского отдыха, парфюмерно-косметической продукции, туристических услуг, для потребителей, пострадавших от иностранных компаний, выборе новогодних подарков, цветов, соблюдения прав потребителей при оказании услуг легковых такси и каршеринга, платных медицинских и образовательных услуг и т.д.

Информация о тематических консультированиях по телефонам «горячей линии» анонсировалась на официальном сайте Управления, в городских и районных средствах массовой информации, а также на сайтах префектур и управ административных округов города Москвы.

В рамках Программы мероприятий по совершенствованию системы защиты прав потребителей в городе Москве, утвержденной распоряжением Мэра Москвы С.С. Собяниным № 720-РП, с апреля 2022 года в круглосуточном режиме начала работать горячая линия Управления Роспотребнадзора по г. Москве с использованием многоканальной телефонии. Непрерывный прием звонков стал возможным благодаря технической поддержке и привлечения квалифицированных операторов Департамента информационных технологий города Москвы. В 2023 году работа данной линии была продолжена.

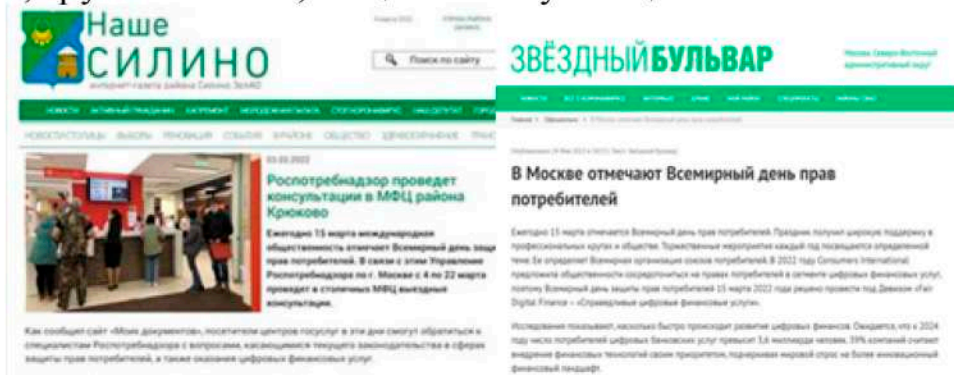
Продолжилась практика Управления, в рамках мероприятий, приуроченных к Всемирному дню прав потребителей, организовывать выездные консультации: проведено в 21-ом Центре госуслуг города Москвы (МФЦ), на 33-х площадках торговых центров, в том числе крупных торговых центрах, таких как ТЦ «Метрополис», ТК «Европарк», ТЦ «Колумбус», ТД «Перовский», «Авиапарк», «Райкин Плаза», в Инновационном центре «Сколково», Международном аэропорту «Внуково», в центрах социального обслуживания, и др.

В целях широкого оповещения москвичей и гостей столицы, о выездных консультационных мероприятиях направлены письма заместителю Мэра Москвы в Правительстве Москвы — руководителю Аппарата Мэра и Правительства Москвы Н.А. Сергуниной, заместителю Мэра Москвы по вопросам социального развития А.В. Раковой об оказании информационной поддержки Департаментом средств массовой информации и рекламы города Москвы, Департаментом торговли и услуг города Москвы, Департаментом

информационных технологий города Москвы для участия в запланированных мероприятиях в рамках установленных полномочий.

Направлены информационные письма о проводимых просветительских мероприятиях в иные государственные органы исполнительной власти Москвы, в том числе Уполномоченному по защите прав предпринимателей в городе Москве, Департамент образования и науки города Москвы, Департамент труда и социальной защиты населения города Москвы, Департамент транспорта и развития дорожно-транспортной инфраструктуры города Москвы общественные организации.

Мероприятия по информированию населения, повышению его правовой грамотности освещались в 4-х выступлениях на телевидении в программах «Доброе утро!» Первого канала, новостях каналов «ТВ Центр» и «Москва 24». Всего в средствах массовой информации размещено более 80 материалов по различным аспектам, относящимся к сфере защиты прав потребителей, о проведении Управлением и его территориальными отделами дней открытых дверей, круглых столов, лекций и консультаций.



Специалистами Управления, при поддержке Префектур административных округов города Москвы, в окружных газетах и сайтах Префектур анонсировались мероприятия, приуроченные ко Всемирному дню прав потребителей, размещались статьи по наиболее актуальным темам.

При содействии Департамента транспорта и развития дорожно-транспортной инфраструктуры города Москвы аналогичная информация была размещена в «бегущей строке» на экранах подвижного состава московского метрополитена.

На официальном сайте Управления Роспотребнадзора по городу Москве размещено 9 информационных материалов, в том числе с анонсированием выездного консультирования потребителей специалистами Управления в Центрах госуслуг города Москвы (МФЦ), крупных торговых центрах столицы, образовательных учреждениях.

Совместно с Департаментом труда и социальной защиты населения города Москвы и специалистами отдела консультационных услуг ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Москве» с участниками программы «Московское долголетие» для повышения правовой грамотности людей старшего поколения консультации проведены на 52-х площадках

территориальных центров социального обслуживания ГБУ ТЦСО г. Москвы. В мероприятиях приняло участие 782 человека.

При содействии Департамента образования и науки города Москвы для школьников в 32-х общеобразовательных школах, колледжах и высших учебных заведениях проведены интерактивные лекции, классные часы, открытые уроки, в которых приняли участие 2 430 человек.

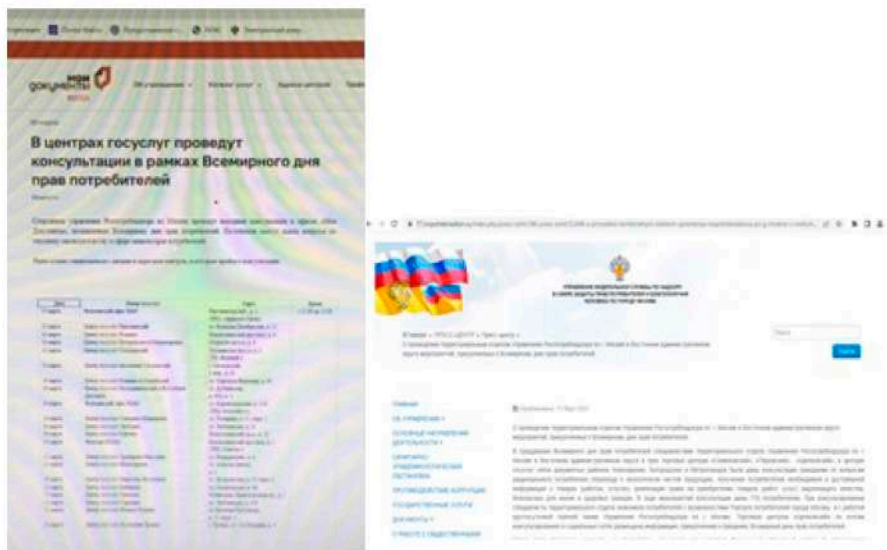
Учащимся образовательных учреждений для повышения уровня потребительской грамотности предоставлялись консультации по таким актуальным вопросам, как: цифровые услуги в финансовой сфере, особенности покупки товаров (услуг) через электронные ресурсы и защита от мошеннических действий при покупках в интернет-сети, экономия ресурсов ЖКХ, права потребителей при оплате товаров безналичным способом, особенности покупки и возврата технически сложных товаров и прочее.

В 2023 году во четвертый раз проведены консультации в Инновационном центре «Сколково».

Всего в рамках проведения Всемирного дня прав потребителей проконсультировано, в том числе по многоканальной телефонной линии, более 7 тысяч человек, распространено **6006** буклетов и памяток различной тематики, в том числе по теме Всемирного дня прав потребителей. в том числе по теме Всемирного дня прав потребителей. Всего проведенными мероприятиями охвачено **14371** человек (в 2022-8188 человек).

Всего за период проведения мероприятий по Всемирному дню прав потребителей проведено:

- **79** выездных мероприятий, связанных со Всемирным днем прав потребителей на площадках ТЦ, ТРЦ, МФЦ. Даны консультации по **71** аспекту законодательства в области защиты прав;
- было проведено **57** выступлений (лекции, семинара) в общеобразовательных, средних специальных и высших учебных учреждениях города Москвы, в том числе посредством ВКС, онлайн лекций с участием **7335** человек;
- **4** -мя округами были проведены анкетирования с охватом **834** респондентов (в 6 учебных учреждениях, 2 торговых центрах и 3 ТЦСО г. Москвы;
- на **5** площадках Центров социального обслуживания г. Москвы проведены беседы с участниками программы «Московское долголетие» с охватом **624** человека,
- дано **2926** устных консультаций и **97** –выездных мероприятий,
- предоставлена **2252** консультация гражданам в рамках **43** тематических «горячих линий»;
- на личном приеме предоставлено **273** консультации;
- оказана помощь в составлении **75** претензий, **363** исковых заявлений и заключений по делу.



6. Деятельность Управления Роспотребнадзора по г. Москве по организации взаимодействия с многофункциональными центрами представления государственных и муниципальных услуг (далее- МФЦ)

Взаимодействие между Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека 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 2023 году в г. Москве насчитывалось более 140 офисов многофункциональных центров.

В рамках проведения Всемирного дня прав потребителей Управление Роспотребнадзора по г. Москве в четвертый раз провело совместную акцию с ГБУ города Москвы «Многофункциональные центры госуслуг города Москвы» по консультированию потребителей.

В соответствии с Соглашением в 2023 году в МФЦ была размещена следующая информация:

- о приеме обращений граждан Управлением и его территориальными отделами как письменных, так и в форме электронного обращения на официальный сайт Управления;
- о приеме граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей руководителем (заместителем) Управления по вопросам

защиты прав потребителей и санитарно-эпидемиологическим вопросам в соответствии с графиком, размещенным на официальном сайте Управления;

- о предоставлении консультаций по телефонам «горячей линии» и Общественной приемной.

В ходе выездных консультаций москвичи смогли задать интересующие вопросы, совместив получение консультаций с оформлением необходимых документов. 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. Специалисты Управления оказали практическую помощь в составлении претензий в адрес продавца, исполнителя услуг, разъясняли порядок участия Управления в судебной защите прав потребителей.

7. Деятельность Управления Роспотребнадзора по г. Москве по контролю за владельцами агрегаторов информации о товарах (услугах).

В соответствии с п.1.2 ст.9 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» Управлением Роспотребнадзора по г. Москве продолжился контроль по обращениям потребителей за владельцами агрегаторов, которые обязаны доводить до сведения потребителей обязательную информацию о себе и продавце (исполнителе) на своих сайтах и (или) страницах сайтов в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

В 2023 году в Управление Роспотребнадзора по г. Москве по вопросам, связанным с нарушением прав потребителя при продаже товаров дистанционным способом поступило **16 564** обращения, из них письменных от граждан **11 458** обращений (**69.17%**).

Большее количество обращений поступило в отношении торговой площадки «N» – 3063 обращения. В отношении торговой площадки «D» - 1559, в отношении «F» 574 обращения.

Основными вопросами обращений в отношении дистанционной торговли товарами стали в большей части, как и в предыдущие годы вопросы имущественного характера:

- Не поставка заказанного дистанционным способом товара в установленный срок (в основном в отношении торговой площадки «N»);
- Полученный товар не соответствует заказанному;
- Получение товара ненадлежащего качества
- Возврат денежных средств за приобретённый дистанционным способом товар, в том числе надлежащего качества;
- Отмена заказанного потребителем товара в одностороннем порядке;
- Не предоставление информации о продавце товара;

- Продажа товаров с истёкшим сроком годности;
- Увеличение цены товаров в одностороннем порядке;
- Навязывание дополнительных услуг;

В отчётном периоде Управлением в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих дистанционную продажу товаров проведено **1604** профилактических мероприятия, из которых консультирования – **372**, информирования – **9**, объявлено предостережений – **1223**.

Также проведено **18** внеплановых контрольно-надзорных мероприятий в форме «документарной проверки».

Число проведенных контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия составило: **2974** наблюдений за соблюдением обязательных требований и **15** выездных обследований. Нарушения обязательных требований законодательства выявлены при проведении **696** мероприятий, из них **17** в ходе взаимодействия с юридическим лицом, **679** – без взаимодействия. По фактам выявленных нарушений выдано **16** предписаний.

По фактам нарушения прав потребителей при продаже товаров дистанционным способом Управлением в 2023 году дано **141** заключений в судах их них по **76** судом удовлетворены иски потребителя. Присуждено денежных средств в пользу потребителей **10281,4** тыс. рублей, из них в качестве компенсации морального вреда **434,5** тыс. рублей.

Подано **606** исков, рассмотрено судами 264. Исковые требования удовлетворены по **424** искам. Присуждено денежных средств в пользу потребителей **6180,9** тыс. рублей из них в качестве компенсации морального вреда **359** тыс. рублей.

В связи с возросшим спросом в сфере интернет-торговли и необходимостью сокращения количества обращений потребителей в отношении интернет-площадок «N» и «D» Управлением были подготовлены и направлены письма для принятия мер по недопущению нарушений прав потребителей и требований законодательства при продаже товаров дистанционным способом.

8. Судебная защита в 2023 году

Судебная защита потребителей в рамках федерального государственного надзора в сфере защиты прав потребителей осуществлялась в формах, предусмотренных законодательством о гражданском судопроизводстве, в том числе путем дачи заключений по гражданским делам в целях защиты прав потребителей, обращения в суд с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей, группы потребителей, неопределенного круга потребителей.

В 2023 году 7855 обращений граждан, которые поступили в Управление Роспотребнадзора по г. Москве, стали основанием для направления в суд

исковых заявлений и заключений по делу в защиту прав потребителей. Большая часть исков – 64,2 % подавалась в защиту конкретных потребителей, 34,8 % – в защиту неопределенного круга потребителей и 1 % составили иски в защиту прав группы лиц.

Реализуя полномочия в установленной сфере деятельности, Управлением за 2023 год в **4,3 раза больше дано заключений** по гражданским делам в сравнении с 2022 г. и почти в 7 раз больше, чем в 2021 г. (**5421** против 1239 в 2022 г. и 779 в 2021 г.). При этом судами рассмотрено 3555 заключения по искам, в 89,8 % случаев (3194 заключений) по искам судами приняты положительные решения.



Структура заключений по гражданским делам, данных Управлением в целях защиты прав потребителей, показывает, что большая часть заключений традиционно на протяжении последних лет приходится на сферу услуг (более 81,5 %). На долю судебных дел, связанных с долевым строительством, приходится 36,6 % всех заключений, а в интересах потребителей услуг ЖКХ и бытового обслуживания доля судебных дел составила 7,5 % и 5,6 % соответственно.

Количество данных Управление Роспотребнадзора в судах заключений по различным категориям дел в 2022–2023 гг.

Категория дел	Количество заключений			
	2022 г.	Доля в %	2023 г.	Доля в %
Розничная торговля	250	20,1	998	18,4

Сфера услуг	989	79,8	4423	81,5
в том числе Бытовое обслуживание населения	107	8,6	308	5,6
Туристские услуги	115	9,2	258	4,7
Транспортные услуги	21	1,6	39	0,7
Финансовые услуги	40	3,2	186	3,4
Долевое строительство жилья	331	26,7	1984	36,6
ЖКХ	36	2,9	409	7,5
Образовательные услуги	54	4,3	166	3
Медицинские услуги	30	2,4	156	2,8
Прочие	236	19	491	9

Всего в 2023 г. при участии Управления Роспотребнадзора в судах в случае дачи заключения по делу присуждено денежных средств в пользу потребителей **1,33 млрд. рублей**, что в 5,4 раза превышает показателей 2022 года (243,88 млн. рублей). При этом сумма компенсаций морального вреда увеличилась в 4,5 раза и составила 34,7 млн. рублей против 7,6 млн. рублей в 2022 году.

В 2023 г. Управлением подано исков **в 2 раза больше** чем в 2022 г. (2023 г. – 2434, 2022 г. – 1198, 2021 г. – 938).

Большая часть исков подавалась в защиту конкретных потребителей – 64,2 %, в защиту неопределенного круга потребителей подано 34,8 % исков, иски в защиту прав группы лиц составили 1 %.



От общего числа поданных исков розничная торговля составила 53,4 % (1301 исковых заявления), из них 791 иск в отношении электронных ресурсов, осуществляющих продажу БАДов, непродовольственных товаров дистанционным способом и продажи товаров по образцам. Причинами разрешения споров в суде в сфере

розничной торговли послужили отказы продавцов выполнить законные требования потребителей о возврате товаров как надлежащего качества, так и не надлежащего.

Доля исков в сфере оказания услуг составила 46,6 % (1133 исковых заявлений). Наибольшее количество исков подано по следующим видам деятельности: туристские услуги – 247 исков, образовательные услуги – 137 исков, медицинские услуги – 128 иска, бытовое обслуживание – 102 иска, культурно-развлекательные мероприятия – 78.

Требования Управления удовлетворены судами в 92,3 % случаях – по 1488 искам (2022 г. – 1004, 2021 г. – 767), из них в защиту неопределенного круга лиц – 547 исков (2022 г. – 418, 2021 г. – 308), в защиту прав конкретных потребителей – 928 иск (2022 г. – 581, 2021 г. – 456) и в защиту группы лиц – 13 исков (2022 г. – 5, 2021 г. – 3).

Доля рассмотренных судами дел о защите прав потребителей окончившихся удовлетворением требований заявителя (%)

Категория дела	Доля, %		
	2021	2022	2023
Всего	93,1	95,6	92,3
по сферам			
Розничная торговля	94,1	97,5	93,2
Общественное питание	90,6	94,1	100
Бытовое обслуживание	89,1	98,3	95,7
Техническое обслуживание и ремонт автомобильной техники	83,3	60	80
Гостиничные услуги	100	100	86,6
Туристские услуги	90,4	90,7	92,3
Транспортные услуги	75	70	87,5
Услуги связи	100	50	0
Банковская деятельность	100	100	-
Деятельность платежных агентов	100	-	-
Долевое строительство жилья	86,6	85,7	69,5
Жилищно-коммунальные услуги	75	83,3	63,6
Образовательные услуги	80	92,3	93,1
Медицинские услуги	60	100	90,3
Культурно-развлекательные	92,3	60	94,3

мероприятия			
Прочее	94,3	99,3	94,2

В общей сложности по результатам рассмотренных исковых заявлений в суде, присуждено в пользу потребителей более **188,3 млн. руб.** (84,2 млн. руб. – в 2022 г., 53,5 млн. руб. – в 2021 г.), в т.ч. **9,3 млн. рублей** – в качестве компенсации морального вреда.

Всего за 2023 год по рассмотренным судами делам в пользу потребителей приняты **4682** решения, в том числе по 1488 исковым заявлениям и по 3194 заключениям по гражданским делам. Общая сумма денежных средств, присужденных судами потребителям по делам с участием Управления Роспотребнадзора по г. Москве в 2023 году составила **1 млрд. 518 млн. 837,2 тыс. рублей** (включая компенсацию морального вреда в размере **44 млн. 90,2 тыс. рублей**), в 2022 году (328 млн. 115,5 тыс. рублей). Кроме этого, до начала судебных разбирательств (в досудебном порядке путем подготовки претензий) в 2023 году потребителям возвращено более 96 млн. 731 тыс. рублей.

Развернутые примеры судебной практики по сегментам потребительского рынка:

Продажа товаров

Учитывая заключение территориального отдела Управления Роспотребнадзора по г. Москве в ЦАО, суд обязал продавца выплатить потребителю более 82 000 рублей за некачественный фен.

Мировым судьей судебного участка № 423 Тверского района г. Москвы к участию в судебном заседании по иску потребителя к «N» был привлечен территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по г. Москве в ЦАО (далее – территориальный отдел).

При ознакомлении с материалами дела, территориальным отделом было установлено, что в соответствии с договором купли-продажи от 16.01.2023 потребитель приобрел у «N» фен, стоимостью которого составляла 49 990 рублей. Гарантийный срок на товар был установлен до 16.01.2025.

В процессе эксплуатации фена, потребителем были выявлены многочисленные недостатки, а именно: низкая мощность сушки волос, неконтролируемое отключение и несоответствие ряда деталей фена информации о товаре, доведенной до потребителя «N» при покупке.

В сервисном центре, адрес которого был указан в гарантийном талоне, и куда обратился потребитель в целях устранения недостатков фена, в удовлетворении заявленных требований было отказано в связи с тем, что фен не является оригинальным товаром и произведен не компанией «D». После посещения сервисного центра

потребитель направил «N» претензию с требованием замены фена на оригинальный или возврата денежных средств, уплаченных им по договору. «N» проигнорировало претензию, и отказалось в досудебном порядке и от замены товара, и от возврата денежных средств.

Территориальным отделом по данному гражданскому делу было подготовлено заключение, в котором отмечено, что требования потребителя законны и обоснованы, и подлежат удовлетворению в полном объеме.

В результате рассмотрения иска суд взыскал с «N» в пользу потребителя денежные средства, уплаченные им за товар ненадлежащего качества в размере 49 990 рублей, компенсацию морального вреда – 5 000 рублей, штраф за несоблюдение добровольного порядка урегулирования спора – 27 495 рублей.

Таким образом, в пользу потребителя, чьи права были нарушены, «N» выплатит 82 485 рублей (дело № 02-0649/423/2023).

Продажа товаров дистанционным способом

В связи с обращением потребителя на отказ продавца вернуть денежные средства за некачественный товар, приобретенный в интернет-магазине, территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по г. Москве в СЗАО направил в суд исковое заявление в защиту прав и законных интересов потребителя.

Потребитель на сайте заказал металлические стеллажи на сумму 13 650 рублей. Товар был доставлен в ненарушенной упаковке, и покупатель расписалась в его получении. При распаковке и установке стеллажей выяснилось, что одна из конструкций погнута и непригодна для монтажа.

На претензию покупателя и требование о возврате денег за некачественный стеллаж продавец ООО «N» ответил отказом, ссылаясь на подписанный покупателем акт приема-передачи товара.

Покупатель, понимая, что он прав, обратился в территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по г. Москве в СЗАО за защитой нарушенного права потребителя.

С учетом представленных потребителем документов и фотографий было составлено и направлено на рассмотрение мировому судье судебного участка №152 района Щукино города Москвы исковое заявление.

Рассмотрев материалы дела и выслушав доводы сторон, мировым судьей вынесено решение об удовлетворении требований иска: с ООО «N» подлежат взысканию денежные средства в размере 17 526 рублей, включая стоимость некачественного товара, неустойку, компенсацию морального вреда и штраф (дело 02-1056/152/2023).

В территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по г. Москве в СЗАО поступила жалоба потребителя на действия ООО «N», осуществляющего деятельность по дистанционной продаже и доставке товаров.

Юридическое лицо заключило с потребителем договор поставки бензинового генератора стоимостью 24 930 рублей. По условиям договора ООО «N» обязалось поставить бензиновый генератор в течение 10 рабочих дней.

Однако товар в указанный срок не был доставлен. В переписке по электронной почте исполнителем были даны обещания о скорой отправке. По истечении указанного в договоре срока вместо товара потребителю были предложены денежные средства, которые в последствии так и не были возвращены.

Потребитель 23.03.2023 и 20.04.2023 направлял в ООО «N» претензии о возврате оплаченных по договору средств, которые были проигнорированы. Потребитель обратился за защитой своих прав в территориальный отдел. Руководствуясь п. 7 ст. 40 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей», территориальный отдел обратился в суд с исковым заявлением в защиту прав потребителя.

Судья мирового судебного участка № 149 района Строгино города Москвы поддержал исковые требования территориального отдела и взыскал с ООО «N» в пользу потребителя не только денежные средства, оплаченные потребителем по договору в размере 24 930 рублей, но и неустойку – 6 357 рублей, компенсацию морального вреда – 2 000 рублей, штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя – 16 643 рубля (дело 02-1195/2023). Всего по иску территориального отдела ООО «N» в защиту прав потребителя выплатит потребителю 49 930 рублей.

В территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по г. Москве в ЗАО обратился потребитель с просьбой оказания помощи в возврате денежных средств в связи с нарушением предпринимателем срока доставки заказанных товаров. Согласно заключенного договора потребитель оплатил стоимость заказанной акриловой ванны наличными денежными средствами, однако продавец свои обязательства по доставке товара не выполнил и возвращать денежные средства отказался. Это вынудило потребителя обратиться в территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по г. Москве в ЗАО с просьбой защитить его интересы в суде.

По иску территориального отдела Кунцевский районный суд обязал ИП N вернуть потребителю не только невозвращенную часть стоимости товара в размере 71 500 рублей, но и выплатить неустойку

– 89 862 рубля, компенсацию морального вреда – 10 000 рублей, штраф – 85681 рубль, всего 257 043 рубля (дело № 02-2983/2023).

Договор подряда

Гагаринский районный суд в соответствии со ст. 47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации привлек к участию в гражданском деле территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по г. Москве в Юго-Западном административном округе как уполномоченный государственный орган для дачи заключения по делу в защиту прав и законных интересов потребителя.

Согласно материалам дела потребитель заключил договор подряда и дополнительное соглашение с предпринимателем на производство инженерных работ, стоимость которых по договору составила 2 451 250 рублей. Свои обязательства по договору потребитель исполнил в срок, предприниматель же срок окончания работ просрочил на 98 дней, а претензию потребителя о выплате неустойки оставил без внимания.

В связи с отказом предпринимателя в добровольном порядке выплатить неустойку, потребитель был вынужден обратиться в Гагаринский районный суд города Москвы с иском о взыскании неустойки, компенсации морального вреда и штрафа.

Решением суда с учетом позиции территориального отдела Управления Роспотребнадзора по г. Москве в ЮЗАО, выраженной в заключении по делу, исковые требования потребителя были удовлетворены. С предпринимателя в пользу потребителя подлежат взысканию денежные средства в размере 559 621 рубль, включая неустойку – 362 784 рубль, штраф за неисполнение законных требований потребителя в добровольном порядке – 186 393 рубль, компенсацию морального вреда – 10 000 рублей, почтовые расходы – 444 рубль (дело №2-715/2023).

Решение Гагаринского районного суда вступило в законную силу.

Суд с учетом заключения территориального отдела Управления Роспотребнадзора по г. Москве в Восточном административном округе вынес решение о взыскании с предпринимателя в пользу потребителя денежной суммы в размере 1 133 894 рубль в счет основного долга по договору подряда, неустойки за нарушения установленных сроков выполнения работ, компенсации морального вреда и штрафа за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя.

Измайловским районным судом г. Москвы к участию в судебном заседании по гражданскому делу по защите прав потребителей был привлечен территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по г. Москве в Восточном административном округе.

В 2022 году между потребителем и ИП N был заключен договор строительного подряда, согласно которому исполнитель принял на себя выполнение работ по строительству фундамента, собираемого из комплекта материалов. Исходя из условий договора, работы должны были производиться поэтапно с подписанием сторонами акта о приемке выполненных работ.

По завершению первого этапа работ, предприниматель заявил о необходимости проведения дополнительных работ и увеличения их стоимости, в связи с чем между сторонами было принято решение о приостановке выполнения работ с целью согласования изменений по их объему и стоимости.

Однако, стороны не достигли между собой соглашения, в связи с чем потребитель в адрес индивидуального предпринимателя направил претензию с требованием приступить к выполнению следующего этапа оплаченных работ. В дальнейшем потребитель неоднократно посредством телефонной, электронной, почтовой связи пытался разрешить возникший спор, однако предприниматель уклонялся от исполнения в добровольном порядке досудебной претензии, что вынудило потребителя обратиться в суд.

Территориальным отделом в Измайловский районный суд было представлено заключение по делу, в котором подтверждена обоснованность заявленных требований потребителя.

Суд, оценив все доказательства по делу, в том числе заключение территориального отдела Управления Роспотребнадзора по г. Москве в Восточном административном округе, вынес решение о взыскании с ИП N в пользу потребителя суммы основного долга по договору подряда в размере 573 792 рубля, неустойки за нарушение установленных сроков выполнения работ – 258 206 рублей, компенсации морального вреда – 10 000 рублей, штрафа за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя – 291 896 рублей (дело №2-1451/2023).

Услуги жилищно-коммунального хозяйства

В территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по г. Москве в СВАО с жалобой на качество питьевой воды по адресу: Ярославское шоссе, д. 26 корпус 6 обратилась группа жильцов указанного дома.

В ходе рассмотрения обращения выяснилось, что управляющая компания данного дома не следила за качеством питьевой воды и в порядке производственного контроля не проводила контрольные исследования. Руководство ТСЖ «N» отказывалось выполнить рекомендации и предостережения надзорного органа, утверждая, что за качеством питьевой воды обязана следить исключительно ресурсоснабжающая организация – Мосводоканал.

Для защиты прав и законных интересов жильцов указанного дома, территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по г. Москве в СВАО обратился в суд, подав исковое заявление об обязанности управляющей компании разработать программу (план) производственного контроля качества воды и обеспечить периодичность проведения необходимых лабораторных исследований. Решением Бабушкинского районного суда г. Москвы исковые требования удовлетворены полностью. Бездействие ТСЖ «N» признано незаконным, и на него возложена обязанность контролировать качество питьевой воды, подаваемой жильцам многоквартирного жилого дома. Решение вступило в законную силу. (дело № 02-2406/2023)

Юридические услуги

В связи с невыполнением ООО «N» условий договора об оказании юридических услуг и отказом в удовлетворении претензии о возврате уплаченных денежных средств и выплате неустойки потребитель вынужден был обратиться в Зеленоградский районный суд города Москвы.

27.05.2022 потребитель заключил с ООО «N» договор об оказании юридических услуг, стоимость которых составила 130 000 рублей. Несмотря на своевременное получение денежных средств от потребителя, исполнитель в срок, предусмотренный договором, юридические услуги надлежащим образом не оказал.

Потребитель дважды обращался к нему с письменными претензиями, в которых требовал полного возмещения убытков: возврат уплаченных денежных средств и выплату неустойки. ООО «N» оставил обращения без ответа, а изложенные в них требования добровольно не выполнил.

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по г. Москве в Зеленоградском административном округе в ходе судебного заседания предоставил заключение по гражданскому делу в Зеленоградский районный суд города Москвы, в котором поддержал исковые требования потребителя. В соответствии с п.1 ст.28 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей» потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги и потребовать полного возмещения убытков, если им обнаружены существенные недостатки выполнения услуги или иные существенные отступления от условий договора.

20.09.2023 Зеленоградский районный суд города Москвы вынес решение о взыскании с ООО «N» в пользу потребителя денежных средств в размере 596 895 рублей, включая денежные средства, уплаченные по договору – 130 000 рублей, неустойку – 260 000 рублей, компенсацию морального вреда – 10 000 рублей, штраф – 195 000

рублей, расходы по оплате нотариальной доверенности – 1 700 рублей и расходы на почтовые услуги - 195 рублей.

Решение по делу № 02-2416/2023 вступило в законную силу.

Туристские услуги

В Управление Роспотребнадзора по г. Москве обратилась гражданка с просьбой оказания помощи в защите её нарушенных прав турагентом ООО «N».

Потребитель заключил договор на оказание туристских услуг с ООО «N» и оплатил аванс в размере 80 434 рубля в счет стоимости турпоездки на двух человек.

В связи с невозможностью выезда одного из туристов за пределы России потребитель направил в ООО «N» заявление о расторжении договора и о возврате уплаченных средств. Не получив денежных средств от ООО «N», потребитель обратился к туроператору (ООО «D»), который ответил, что данный тур не оформлял и денежных средств от турагента не получал. Поскольку потребитель не получил денежных средств ни с турагента, ни с туроператора, он обратился в Управление Роспотребнадзора по г. Москве с заявлением о защите его прав как потребителя.

Реализуя своё право, закреплённое в п. 7 ст. 40 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-I «О защите прав потребителей», Управление направило в суд исковое заявление в защиту нарушенных прав потребителя, в котором, в частности указало, что согласно п. 1 ст. 451 ГК РФ и п. 20 постановления Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1852 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта» 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.

В результате рассмотрения иска мировой судья судебного участка №128 района Кузьминки города Москвы вынес решение о взыскании с ООО «N» в пользу потребителя денежные средства в размере 125 299 рублей, в том числе уплаченные по договору – 80 434 рубля, проценты за пользование чужими средствами – 2 099 рублей, компенсацию морального вреда – 1 000 рублей и штраф – 41 766 рублей (дело №02-1397/128/2023). Решение вступило в силу.

В территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по г. Москве в ЦАО обратился потребитель с просьбой оказания помощи по взысканию с туроператора и турагента денежных средств, переданных им в счет оплаты несостоявшегося тура.

В частности, потребитель пояснил, что 25.02.2020 он заключил с ООО «N» договор на организацию туристской поездки с 11.07.2020 по 18.07.2020 в Великобританию.

Во исполнение своих обязательств, потребитель перечислил ООО «N» денежные средства в размере 150 900 рублей.

В связи с пандемией, учитывая высокий риск распространения коронавирусной инфекции, совершить поездку стало невозможно.

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 20 июля 2020 года N 1073 в случае возникновения в 2020 и 2021 годах обстоятельств, свидетельствующих об ограничении возможности въезда туристов в страну (место) временного пребывания (прекращение (ограничение) авиационного сообщения или принятия иностранным государством решения об ограничении въезда туристов в страну (место) временного пребывания) и невозможности в этой связи предоставления туристского продукта, предусмотренного договором, либо равнозначного туристского продукта, туроператор обеспечивает предоставление туристского продукта, предусмотренного договором, или равнозначного туристского продукта в сроки, определяемые дополнительно по соглашению сторон договора, но не позднее 31 декабря 2022 года.

Однако, несмотря на многочисленные требования предоставления равнозначного туристского продукта или возврата денежных средств, равнозначный туристский продукт турагентом ООО «N» потребителю не был предложен, а денежные средства так и не были возвращены даже по истечении 31.12.2022.

Туроператор же в ответ на претензию потребителя сообщил, что денежных средств на свой расчетный счет или в кассу от турагента ООО «N» (в качестве оплаты тура потребителю) не получал.

Реализуя свое право, закрепленное в п. 7 ст. 40 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», территориальный отдел направил исковое заявление в защиту потребителя в отношении ООО «N» в Щербинский районный суд города Москвы.

Суд взыскал с ООО «N» в пользу потребителя денежные средства, уплаченные по договору в размере 150 900 рублей, проценты за пользование чужими денежными средствами – 1 767 рублей, в счет компенсации морального вреда – 10 000 рублей, штраф – за несоблюдение добровольного порядка урегулирования спора – 75 000 рублей, а всего – 237 667 рублей (дело № 02-11684/2023).

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по г. Москве в Восточном административном округе был привлечен к

участию в судебном заседании по гражданскому делу по защите прав потребителя.

Между потребителем и ООО «N» в 2022 году были заключены три договора об оказании юридических услуг. В перечень услуг вошли подбор нормативно-правовой базы, подготовку заявлений в органы внутренних дел и в прокуратуру, исковое заявление в суд и представление интересов заказчика в суде. Несмотря на то, что потребитель в полном объеме произвел оплату по трем договорам в размере 730 000 рублей, ООО «N» обязательства по ним не исполнил, после предъявления претензии потребителем денежные средства не возвратил.

Территориальным отделом, в соответствии с п.8 ст.40 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», в Перовский районный суд г. Москвы предоставлено заключение по делу, в котором подтверждена обоснованность заявленных требований потребителя. Акцент в заключении был сделан на праве потребителя отказа в одностороннем порядке от исполнения договоров, при условии оплаты фактически понесенных исполнителем расходов, отсутствии в деле сведений и доказательств исполнения юридической фирмой, взятых на себя обязательств по договору, на соблюдении потребителем претензионного порядка разрешения спора.

Суд, оценив все доказательства по делу, в том числе заключение территориального отдела Управления Роспотребнадзора по г. Москве в Восточном административном округе, вынес решение о взыскании с ООО «N» в пользу потребителя денежных средств в размере 1 836 250 рублей, включая уплаченные потребителем по договорам оказания юридических услуг в размере 730 000 рублей, неустойку - 474 500 рублей, компенсации морального вреда - 5 000 рублей, расходов на представителя – 22 000 рублей, штрафа – 604 750 рублей (Дело №2-2491/2023).

Долевое строительство

Зеленоградским районным судом города Москвы к участию в судебном заседании по иску потребителя к ООО «N» для дачи заключения по делу был привлечен территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по г. Москве в Зеленоградском АО.

Согласно материалам гражданского дела, потребитель 24.12.2021 заключил договор участия в долевом строительстве с ООО «N». Потребитель выполнил взятые на себя обязательства по оплате долевого участия, однако после передачи ответчиком объекта долевого строительства 28.01.2023 он обнаружил множество строительных дефектов и недостатков. Это побудило потребителя обратиться в независимую оценочную организацию. Согласно экспертному заключению стоимость восстановительного ремонта

квартиры составила 548 030 рублей. В марте 2023 года потребитель направил претензию застройщику с требованием возмещения денежных средств в счет компенсации стоимости устранения недостатков. Ответа на претензию не последовало, что вынудило потребителя обратиться в суд.

В ходе судебного процесса территориальным отделом Управления Роспотребнадзора в Зеленоградском АО было предоставлено письменное заключение, в котором поддержано требование потребителя. В основу заявленных потребителем требований легло экспертное заключение.

В ходе рассмотрения дела определением Зеленоградского районного суда города Москвы была назначена судебная экспертиза, которая установила, что в результате нарушения застройщиком технических регламентов, национальных стандартов и свода правил, стоимость работ по устранению недостатков строительства и требуемых для этого материалов составляет 427 007 рублей.

22.08.2023 Зеленоградский районный суд города Москвы вынес решение о взыскании с ООО «N» в пользу потребителя денежных средств в размере 737 407 рублей, включая стоимость работ по устранению недостатков – 427 007 рублей, неустойку – 100 000 рублей, моральный вред – 10 000 рублей, штраф – 200 000 рублей и почтовые расходы – 400 рублей. Кроме того, с ООО «N» в доход бюджета города Москвы подлежит взысканию государственная пошлина в размере 7 700 рублей.

Дело №02-1707/2023. Решение вступило в законную силу 17.10.2023.

Суд с учетом заключения территориального отдела Управления Роспотребнадзора по г. Москве в Восточном административном округе вынес решение о взыскании с ООО «N» в пользу потребителя денежной суммы в размере 1 053 404 рубля в счет расходов на устранение строительных недостатков квартиры, неустойки за нарушение срока устранения недостатков объекта долевого строительства, расходов по досудебному исследованию, компенсации морального вреда и штрафа за нарушения прав потребителей.

Преображенский районным судом г. Москвы к участию в судебном заседании по гражданскому делу по защите прав потребителей был привлечен территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по г. Москве в Восточном административном округе.

В 2020 году между гражданином и ООО «N» был заключен договор участия в долевом строительстве, объектом долевого строительства являлась квартира.

В 2022 году на основании передаточного акта, потребитель принял от ООО «N» объект долевого строительства. Приемка проводилась с привлечением экспертной организации. При проведении осмотра, экспертом были выявлены недостатки, стоимость устранения которых составила 1 565 388 рублей.

Претензия потребителя о выплате указанной суммы осталась без удовлетворения, что побудило его обратиться в суд за защитой нарушенного права.

В ходе рассмотрения гражданского дела дополнительно была проведена судебная экспертиза с привлечением независимого эксперта. Стоимость устранения дефектов составила 724 404 рубля, в связи с чем потребитель изменил в этой части ранее заявленные исковые требования.

Территориальным отделом в Преображенский районный суд было представлено заключение по делу, в котором подтверждена обоснованность заявленных требований потребителя.

Суд, оценив все доказательства по делу, в том числе заключение территориального отдела, вынес решение о взыскании с застройщика в пользу потребителя расходы на устранение строительных недостатков в размере 724 404 рубля, расходы по проведению досудебного исследования – 41 700 рублей, судебные расходы – 27 300 рублей, компенсацию морального вреда в размере 10 000 рублей и штрафа за нарушения прав потребителя в размере 250 000 рублей. Всего ООО «N» обязан выплатить потребителю 1 053 404 рубля, а также оплатить госпошлину в размере 1 891 рубль и судебную экспертизу – 120 000 рублей (дело № 2-1252/2023, решение вступило в силу).

Суд взыскал с застройщика стоимость устранения недостатков и неустойку за нарушение сроков передачи объекта долевого строительства

Территориальным отделом Управления Роспотребнадзора по г. Москве в Северо-Восточном административном округе было дано заключение по иску потребителей к застройщику о взыскании неустойки за нарушение сроков передачи объекта долевого строительства и расходов по устранению выявленных недостатков.

Потребителями был заключен договор долевого участия на приобретение квартиры в доме в Северо-Восточном административном округе. Потребители свои обязательства по договору выполнили в полном объеме, а со стороны застройщика был нарушен срок передачи квартиры, а также в ходе приемки квартиры потребителями были выявлены недостатки в качестве выполненных строительно-отделочных работ. Согласно результатам экспертизы, заказанной потребителями, стоимость устранения недостатков в

квартире составила 1 650 000 рублей. После неоднократных обращений со стороны потребителей в адрес застройщика с требованиями о возмещении стоимости устранения недостатков, потребители были вынуждены обратиться в суд.

Решением Бутырского районного суда города Москвы от 18.07.2023 исковые требования были удовлетворены, с ПАО «N» в пользу истцов подлежат взысканию денежные средства в размере 2 939 881 рубль, включая стоимость устранения выявленных недостатков в квартире, неустойку, компенсацию морального вреда.

Решение суда вступило в законную силу 21.09.2023.

Изготовление мебели

Суд с учетом заключения территориального отдела Управления Роспотребнадзора по г. Москве в Восточном административном округе вынес решение о взыскании с ООО «N» в пользу потребителя денежной суммы в размере 4 943 309 рублей в счет возврата ранее уплаченных средств по договору, неустойки за нарушения установленных сроков и условий договора, компенсации морального вреда и штрафа за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя. Преображенским районным судом г. Москвы к участию в судебном заседании по гражданскому делу по иску потребителя был привлечен территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по г. Москве в Восточном административном округе.

В 2022 году между потребителем и ООО «N» был заключен договор на изготовление мебели, согласно которому продавец обязуется передать покупателю товар – мебель бытовую (мебельные гарнитуры и комплекты), а покупатель обязуется принять и оплатить товар на условиях договора. Сторонами в приложениях к договору был зафиксирован окончательный срок исполнения договора – 30 августа 2022 года при условии произведенной потребителем 100% предоплаты.

Так как производство заказанной мебели в срок так и не началось, потребитель направил в адрес ООО «N» досудебную претензию. Однако ответа на нее не поступило, требования потребителя в добровольном порядке не были удовлетворены, что вынудило его обратиться в суд.

Территориальным отделом в Преображенский районный суд было представлено заключение по делу, в котором подтверждена обоснованность заявленных требований потребителя.

22 июня 2023 года суд вынес решение о взыскании с ООО «N» в пользу потребителя денежные средства в размере 4 953 309 рублей, в том числе по договору на изготовление мебели - 2 917 540 рублей, неустойку за нарушение установленных сроков и условий договора -

1 025 769 рублей, компенсацию морального вреда - 10 000 рублей, штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя - 1 000 000 рублей (Дело №2-4233/2023).

В территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по г. Москве в Западном административном округе обратился потребитель с просьбой оказания помощи в защите его прав и в разрешении возникшего между ним и продавцом имущественного спора.

Потребитель пояснил, что он заключил договоры на поставку и монтаж кухни и кухонной техники с ООО «N» и оплатил их. Поставка была осуществлена в установленные сроки, но не в полном объеме. Сотрудники поставщика приступили к сборке кухни и других товаров, во время которой было выявлено отсутствие духового шкафа, смесителя, карниза для кухни. При этом потребитель обнаружил наличие сколов, царапин, изменения цвета ряда панелей. На вопросы потребителя представители фирмы сообщили, что кухня была изготовлена в 2011 году, длительное время хранилась на складе поставщика. Такая информация до сведения потребителя при заказе и заключении договора не была доведена.

Таким образом, поставщик мебели не осуществил передачу товаров в полном объеме по договору, не проверил работоспособность доставленных технически сложных товаров, не довел всю информацию до сведения потребителя.

Потребитель потребовал расторжения договора и возврата денежных средств в полном объеме, однако требование потребителя оставлено без удовлетворения.

Реализуя своё право, закреплённое в п. 7 ст. 40 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» территориальный отдел направил в адрес Тимирязевского районного суда города Москвы исковое заявление в защиту нарушенных прав потребителя.

Суд взыскал с ООО «N» в пользу потребителя не только денежные средства, уплаченные по договору в размере 962 366 рублей, но и неустойку – 400 000 рублей, компенсацию морального вреда – 15 000 рублей, штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя – 500 000, расходы за проведение экспертизы – 57 000 рублей, судебные расходы – 2362 рубля, а всего – 1 936 728 рублей.

Таким образом, предприниматель, отказавшись исправлять выявленные дефекты монтажа и поставки и вернуть потребителю в досудебном порядке денежные средства в размере 962 366 рублей, по решению суда обязан выплатить денежные средства в размере, более чем в два раза превышающие денежные средства, затребованные

потребителем в первоначальной претензии (дело № 02-446/23 от 05.04.2023).

Медицинские услуги

Люблинский районный суд города Москвы с учетом заключения территориального отдела Управления Роспотребнадзора по г. Москве в ЮВАО вынес решение о взыскании с медицинской организации ООО «N» в пользу потребителя денежные средства в размере **503 802** рубля.

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по г. Москве в ЮВАО был привлечен Люблинским районным судом города Москвы к участию в судебном заседании по гражданскому делу по защите прав потребителей.

Как установлено из материалов дела, в марте 2022 года между потребителем и ООО «N» был заключен договор на оказание платных медицинских услуг, стоимость которых составила 300 000 рублей. Для оплаты услуг потребителем был оформлен кредитный договор с финансовой организацией.

Через пять дней потребитель отказался от получения медицинских услуг и между сторонами было заключено соглашение о расторжении договора, по условиям которого ООО «N» обязалось возвратить денежные средства в течение 10 рабочих дней с момента подписания соглашения, но свои обязательства не выполнило.

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по г. Москве в ЮВАО в заключении по делу поддержал иски потребителя о взыскании с ООО «N» в пользу потребителя денежных средств, уплаченных потребителем по договору, процентов за пользование чужими денежными средствами, компенсации морального вреда, штрафа за неисполнение в добровольном порядке законных требований потребителя.

Решением Люблинского районного суда города Москвы иски потребителя по делу № 2-2683/2023 удовлетворены частично. В пользу потребителя с ООО «N» подлежат взысканию: денежные средства, уплаченные потребителем по договору – 300 000 рублей; проценты за пользование чужими денежными средствами по ст. 395 ГК РФ – 23 802 рубля, компенсация морального вреда – 20 000 рублей; штраф за неисполнение в добровольном порядке законных требований потребителя – 160 000 руб., а всего 503 802 рубля. Решение суда вступило в законную силу.

Административный иск о блокировке интернет-сайта

Территориальным отделом Управления Роспотребнадзора по г. Москве в Северо-Восточном административном округе был подан иск в защиту неопределенного круга лиц к ИП N.

В иске были изложены требования о признании информации, размещенной на странице сайта в сети Интернет, запрещенной к распространению. Как было установлено, на указанном сайте размещена информация о розничной продаже дистанционным способом и доставке дистанционным способом и (или) передаче физическому лицу дистанционным способом никотиносодержащей продукции и устройств для потребления никотиносодержащей продукции.

Свои требования территориальный отдел мотивировал тем, что розничная дистанционная торговля никотиносодержащей продукцией в сети интернет запрещена в соответствии с Федеральным законом от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции».

Решением Останкинского районного суда города Москвы от 27.09.2023 исковые требования были удовлетворены, информация, размещенная на страницах сайта признана запрещенной к распространению на территории Российской Федерации. В настоящее время данный информационный ресурс заблокирован.

Начальник отдела надзора в
сфере защиты прав потребителей

В.Кравченко