Информация для подготовки государственного доклада о защите прав потребителей за 2022 год.

1. **О выполнении Программы профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей**

Переход к новой системе контроля, основанного на внедрении профилактики, риск-ориентированного подхода, изменил систему результативности и эффективности федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей. Основная работа Управления Роспотребнадзора по г. Москве была направлена на достижение основной цели – обеспечение благополучия населения, за счет снижения нагрузки административного воздействия на контролируемых лиц и профилактики нарушений обязательных требований.

Всего специалистами Управления Роспотребнадзора по г. Москве за 2022 год проведено более 8 тысяч (8079) профилактических мероприятий. Доля мероприятий по консультированию субъектов предпринимательской деятельности составила 44 %, профилактическим визитам – 35 % и объявления предостережений – более 20 %.

Консультирование контролируемых лиц при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей осуществлялось в соответствии со ст. 50 Федерального закона от 31.07.2020 №248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации», пунктами 13, 18 Положения о федеральном государственном контроле (надзоре) в области защиты прав потребителей, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2021 № 1005.

Консультирование проводилось в устном или письменном виде по следующим установленным обязательным требованиям и вопросам, связанным с порядком осуществления государственного контроля (надзора):

- порядок и периодичность проведения контрольных (надзорных) мероприятий;
- порядок принятия решений по итогам контрольных (надзорных) мероприятий;
- порядок обжалования решений контрольного (надзорного) органа;
- положения обязательных требований, ограничений, порядков и правил, установленных законодательством Российской Федерации, регулирующих отношения с участием потребителя.

Помимо этого, контролируемых лиц интересовали вопросы:

- маркировки товаров, а именно какая информация должна быть на нее нанесена;

- информирования потребителей о составе и качестве продукции общественного питания;

- какие документы, подтверждающие безопасность и качество товара, должны предоставляться потребителю по его требованию;

- порядок возврата денежных средств потребителю при досрочном расторжении договора об оказании гостиничных услуг;

- о способах размещения информации о конкретном медицинском работнике, предоставляющего платную медицинскую услугу и проч.

Всего за 2022 год проведено **3558** консультаций по разъяснению обязательных требований в рамках проведения обучающих мероприятий, профилактических визитов, «Дней открытых дверей для предпринимателей» посредством личного обращения, по телефонной связи, электронной почте либо видео-конференц-связи.

Наибольшее количество консультирований проведено в сфере:

- розничной торговли 2242 (63%)
- общественного питания 645 (18.1%)
- дистанционной торговли 186 (5.2%)
- бытового обслуживания 154 (4.3%)
- медицинские услуги 129 (3.6%)
- гостиничных услуг 92 (2.6%)
- транспортные услуги 68 (1.9%)
- прочие 42 (1.1%).

Структура консультирования по наибольшим сегментам потребительского рынка представлена на Рис. 1.

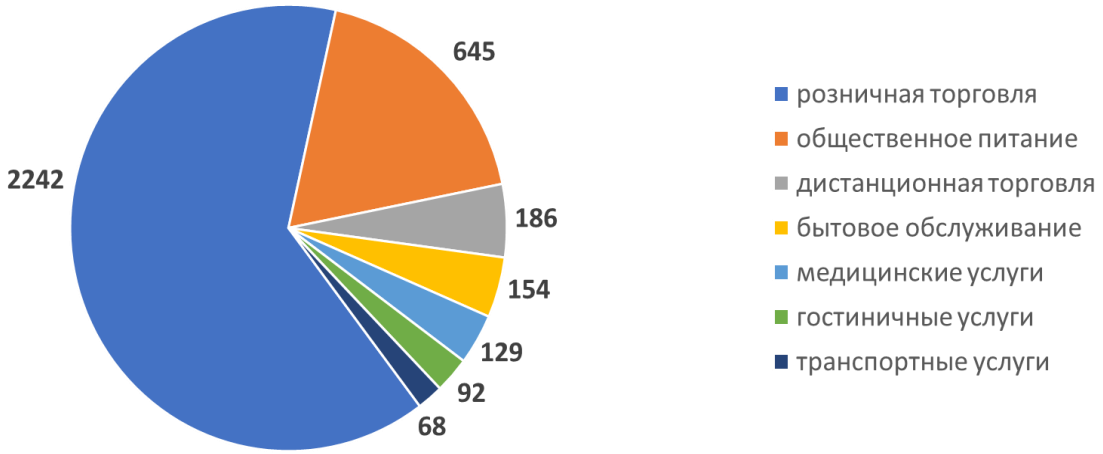


Рис 1. Структура консультирования по сегментам потребительского рынка

На основании Программы профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей,

утвержденной приказом Роспотребнадзора от 17 декабря 2021 г. № 787, на начало 2022 года в Управлении Роспотребнадзора по г. Москве запланировано **1740** профилактических визитов.

С учетом поданных заявлений контролируемыми лицами (1314) в 2022 году проведено **2828** профилактических визитов, из которых более 53 % (1514) визитов пришлось на розничную торговлю товарами и более 46 % (1314) – на сферу услуг.

Наибольшее количество профилактических визитов было проведено в сфере:

- розничной торговли продовольственными товарами – 805 (28,5%)
- общественного питания – 745 (26,3%)
- розничной торговле непродовольственными товарами – 709 (25,1%)
- деятельность в сфере здравоохранения – 131 (4,6%)
- в сфере гостиничных услуг – 110 (3,9%)
- сфера бытового обслуживания – 105 (3,7%)
- образовательные услуги – 71 (2,5%)
- туристские услуги – 22 (0,8%)
- прочие виды деятельности – 130 (4,6%)

Структура профилактических визитов по наибольшим сегментам потребительского рынка представлена на Рис. 2.

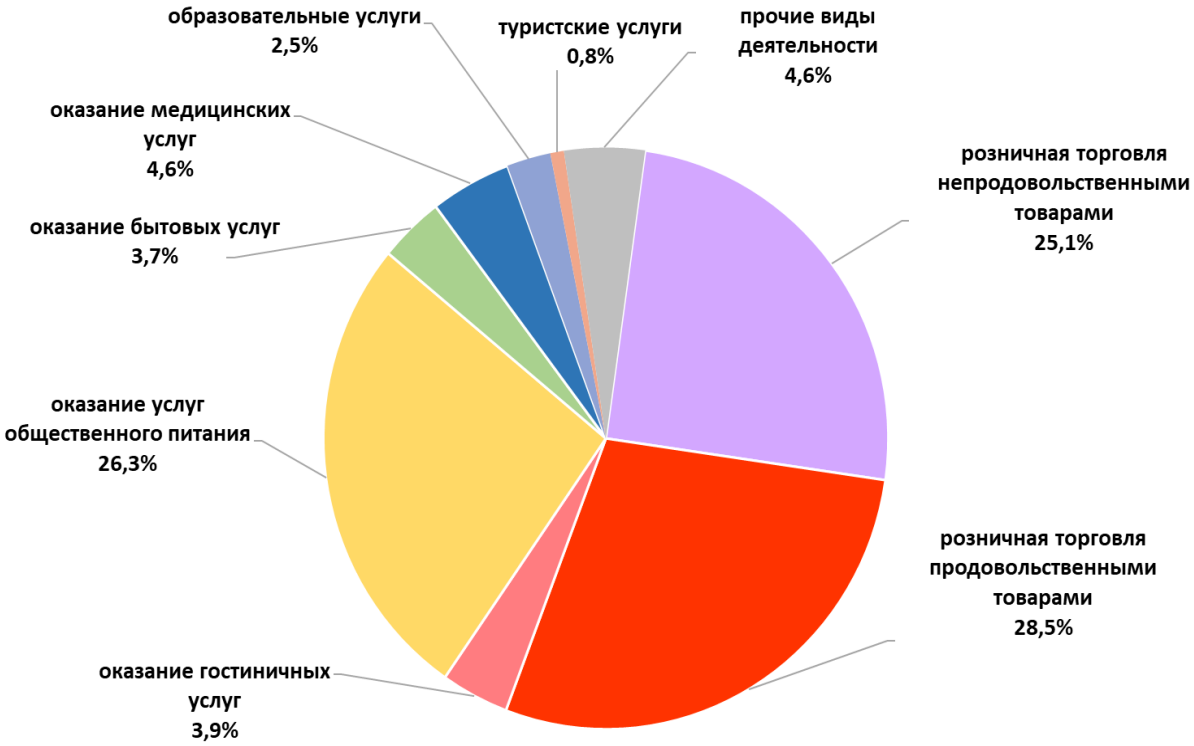


Рис 2. Структура профилактических визитов по сегментам потребительского рынка

Не проведено **295** профилактических визитов, из которых **93** контролируемых лица отказались от проведения профилактических визитов,

оставшиеся **202** мероприятия отменились в связи с отсутствием контролируемого лица по фактическому адресу.

В целях недопустимости нарушения обязательных требований Управлением в 2022 году объявлено **1663** предостережений контролируемым лицам. В основном предостережения объявлялись по результатам рассмотрения обращений. Чаще всего предостережения объявлены:

- розничной торговли 1164 (69.99%)
- гостиничных услуг 113 (6.79%)
- дистанционной торговли 98 (5.89%)
- общественного питания 84 (5.05%)
- бытового обслуживания 82 (4.93%)
- медицинские услуги 32 (1.92%)
- транспортные услуги 28 (1.6%)
- культурно-развлекательные 22 (1.3%)
- прочие 40 (2.4%)

Рис 3. Структура предостережений по сегментам потребительского рынка

Количество направленных контролируемыми лицами возражений на предостережение – 22 (1,3% от общего количества предостережений). При этом количество удовлетворенных возражений на предостережение составило 2.

2. О контрольной (надзорной) деятельности за соблюдением законодательства Российской Федерации о защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию

В 2022 году контрольно-надзорные мероприятия в рамках федерального государственного контроля (надзора) за соблюдением законодательства Российской Федерации о защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию не проводились.

3. 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 года.

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.

В марте запущена Горячая линия для граждан по всем вопросам деятельности Управления, имеется возможность проконсультироваться в круглосуточном режиме. По итогам года (с апреля по декабрь 2022 года) более **70 000** получили ответы на свои вопросы посредством Горячей линии, в **4 раза** выросло количество охваченных потребителей (раннее 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.

Еще одним крупным проектом, который заслужил Премию Рунета, стал запущенный в сентябре Портал потребителя города Москвы. Финансирование Департамента информационных технологий города Москвы на разработку данного Портала составило **250 млн. рублей**

С момента запуска, Портал потребителя города Москвы https://prav.mos.ru/ **за несколько месяцев набрал 300 тысяч просмотров всех страниц, 100 тысяч** уникальных **пользователей**. Очень высокое количество средней посещаемости **в сутки 1,5-2 тысячи** визитов для молодого проекта безусловно хороший показатель, указывающий на актуальность и необходимость его создания для горожан. В среднем пользователь просматривает по **3** страницы и проводит на сайте **2** минуты.

Данная популярность Портала достигнута в том, числе благодаря широкой огласки его возможностей в СМИ. Дано более 13 интервью и релизов

в СМИ и в сети Интернет. Размещена рекламная информация на 1500 баннерах вблизи станций метро и пешеходных переходов.

13 декабря в Москве, на площадке пресс-центра МИА «Россия сегодня», состоялась торжественная церемония вручения национальной награды **«Премия Рунета 2022»**. Награды в номинации «Государство и общество» удостоен Портал потребителя города Москвы.

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 максимальных охват жителей города, разных возрастов с ориентацией на социально незащищенные слои населения.

В 2022 году Департаментом образования и науки города Москвы откорректирован разработанный совместно с Управлением Роспотребнадзора по городу Москве учебный модуль, который в декабре 2022 г. будет размещен для использования в библиотеке «Московская электронная школа».

Также во исполнении Программы в 2022 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://bezopasnoeleto.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 9 лекций по вопросам защиты прав потребителей с участием более 180 человек.

В рамках Программы в 2022 году Управлением разработан доклад в сфере защиты прав потребителей за 2021 год.

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

1. https://www.mos.ru/dtu/documents/dokumenti/
2. https://www.mos.ru/dt/documents/dokumenti/view/272845220/;
3. https://cao.mos.ru/activities/the-consumer-market-and-services/;
4. https://yasenevo.mos.ru/presscenter/press-releases/detail/10917614.html;
5. https://medvedkovo-uzhnoe.mos.ru/presscenter/true/detail/10933143.html)

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.

4. О координации деятельности по защите прав потребителей.

Управление проведено 16 совещаний с Департаментами Правительства города Москвы по вопросам защиты прав потребителей.

Из них 5 в Правительстве города при участии Департамента торговли города Москвы и Департамента информационных технологий города Москвы. Посредством видеоконференцсвязи на протяжении 2022 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.

5. 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 2022 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.

Удельный вес числа обращений от органов государственной власти и местного самоуправления за 2022 год снизился на 9% по сравнению с 2021 годом и их количество достигло 36 тысяч (2019 – 36044, 2021 – 39824, 2020 – 19980).

Количество и структура поступивших и рассмотренных жалоб потребителей.

В 2022 году в Управление Роспотребнадзора по г. Москве поступило 81 857 обращений, из них на нарушения прав потребителей – **57 369** (70,1%), что меньше уровня прошлого года (в 2021 году 64 530 обращений) и меньше, чем в 2020 году (65 574 обращений), и **24 488** (29,9%) обращений на нарушения требований санитарного законодательства.

В общем объеме всех полученных в 2022 году обращений доля заявлений от граждан составила 37,2%, и уменьшилась на 33,1% и 30,% в сравнении с 2021 и 2020 годом соответственно (2022- 21 320, 2021- 23 477, 2020 – 45 594).

8

Рис 5.1. Динамика поступивших обращений

Количество поступивших обращений в сравнении с 2021 годом увеличилось в следующих сегментах потребительского рынка:

розничная торговля – на 4,8%, в том числе продовольственными товарами на 30,9%, в 2022 году поступило соответственно 26064 и 6146 обращений, в 2021 – 24813 и 4241; дистанционная торговля – на 15,4% (13424 против 11354 в 2021);

культурно-развлекательные мероприятия увеличились в 3,1 раза (2702 против 877 в 2021);

Снизилось и количество обращений в сфере услуг, уменьшилось на 21,8% (2022-31305, 2021– 39717), однако в отдельных сферах услуг наблюдается рост обращений, в том числе таких социально значимых как:

транспортные услуги – в **1,1** раза (3068 против 2866 в 2021), из них на воздушные перевозки – в **1,4** раза (2239 против 1644 в 2021);

туристские услуги – в **1,2** раза (2374 против 1942 в 2021);

риэлтерская деятельность - в **1,3** раза (159 против 120 в 2021)

услуги гостиниц – в **1,8** (503 против 282 в 2021);

образовательных услуг в **1,4** раза (937 против 652 в 2021);

Снижение количества обращений произошло в следующих сферах услуг:

медицинские услуги – в **1,3** раза (2111 против 2799 в 2021);

долевое строительство жилья- в **5,6** раза (176 против 977 в 2021)

услуги автостоянок уменьшилось в 9,5 раз (87 против 825 в 2021);

услуги ЖКХ уменьшилось в **1,5** раза (2475 против 3663 в 2021);

93 в 2021);

общественное питание уменьшилось в **1,2** раза (603 против 751 в 2021);

услуги связи и финансовые услуги уменьшилось в **1,3** раза (2646 и 4771 против 4969 и 4997 в 2021 соответственно).

Структура обращений в 2022 году по сферам деятельности представлена на Рис. 3.2.

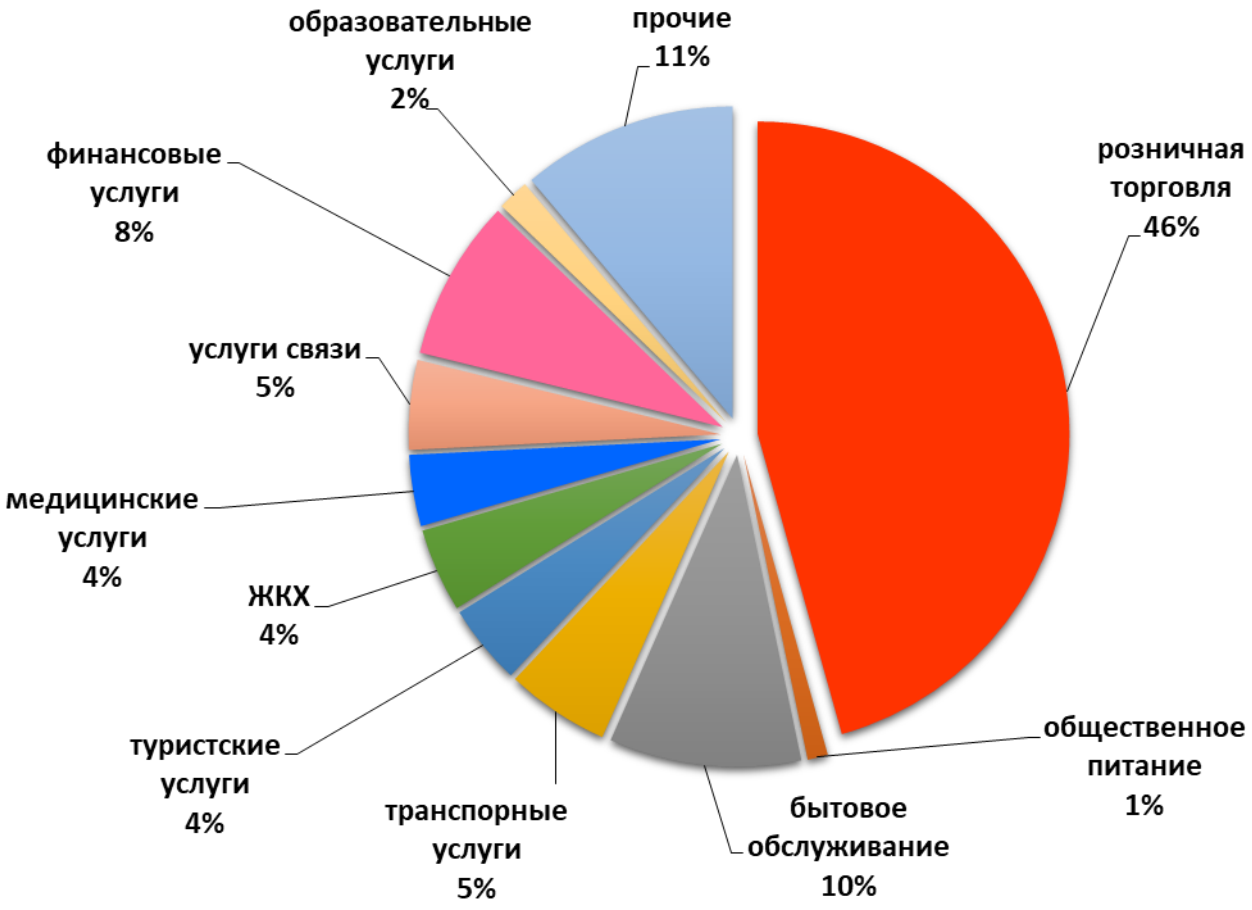


Рис. 5.2. *Структура обращений по сферам деятельности в 2022 году*

Наибольшее количество обращений 54,6 % приходится на сферу оказания услуг и 45,4 % - на сферу торговли.

Из 57 369 обращений о нарушении прав потребителей только **1 %** обращений (548) стали основанием для проведения контрольно-надзорных мероприятий и административных расследований, из них по результатам проведенных мероприятий подтвердилось 108 обращений (19,7%).

4,6 % жалоб (2618) 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 95,4 % (54 203) обращений 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.

Свои особенности при осуществлении в 2022 году госнадзора, муниципального контроля, в том числе по вопросам защиты прав потребителей, внес новый Федеральный закон от 31.07.2020 № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации», вступивший в силу 01.07.2021 г.

С учетом того, что в новом Федеральном законе профилактические мероприятия являются приоритетными перед другими формами осуществления государственного надзора основное внимание стало уделяться именно предупреждению нарушений. Число проведенных *профилактических мероприятий* в 2022 году составило 8079.

В 2022 г. по вопросам соблюдения обязательных требований законодательства в сфере защиты прав потребителей проведено 548 контрольно-надзорных мероприятия, что в 1,3 больше проведенных в 2021 г. (430 мероприятия) и составило 25,8% (10,9% в 2021 г.) от общего количества проверок (2123 проверок) по всем направлениям деятельности в целом по Управлению. Плановые проверки не проводились. По результатам рассмотрения поступивших заявлений в 2022 году проведено 33 административное расследование, в результате которых в 97 % случаев (32) указанные в заявления нарушения обязательных требований нашли свое подтверждение.

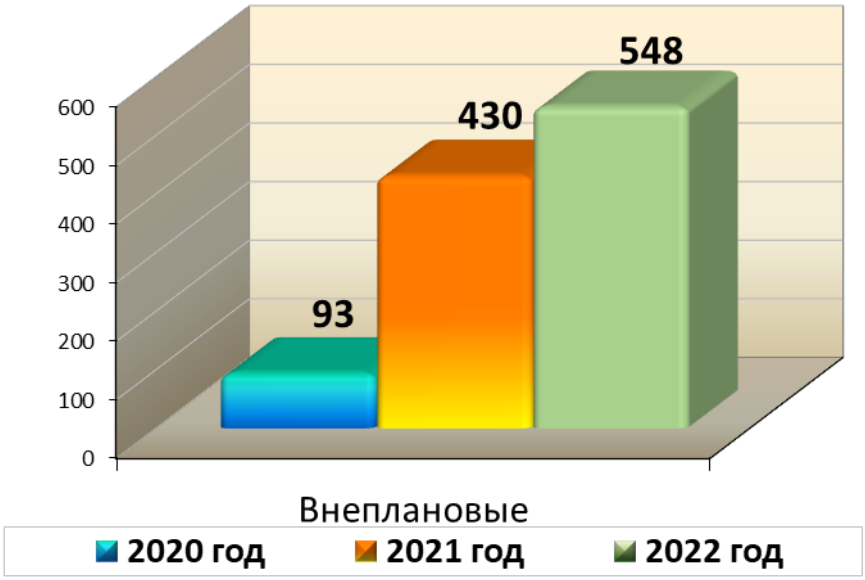


Рис. 5.3 Количество проверок по исполнению обязательных требований законодательства в сфере защиты прав потребителей

Отмечается увеличение на 71,8 % проведенных внеплановых проверок по обращениям потребителей: **с 80 в 2021 году до 284 в 2022 году.**

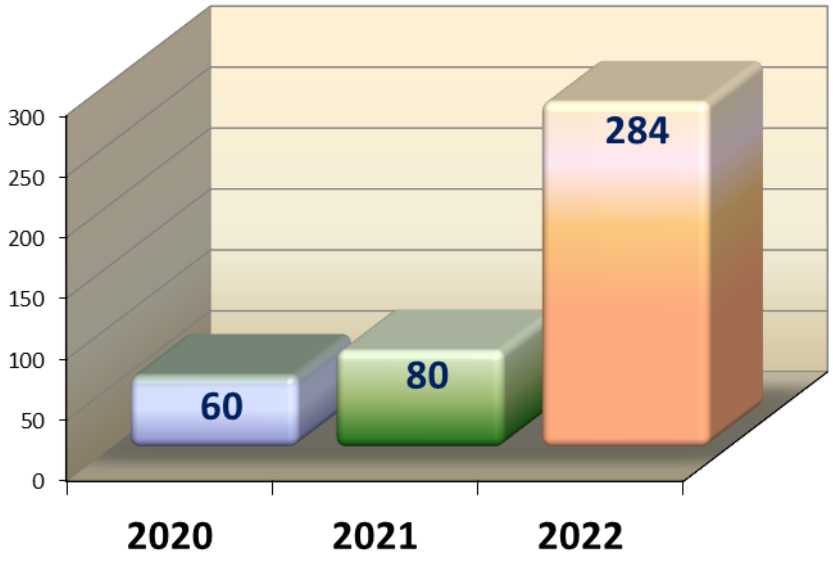


Рис. 5.4 Количество проверок по обращениям потребителей

Количество установленных, в ходе надзорных мероприятий, нарушений обязательных требований законодательства в сфере защиты прав потребителей в 2022 году по сравнению с 2021 годом уменьшилось почти в 3 раза (3,4) и составило 988 (в 2021 г. –3316).

По фактам выявленных нарушений обязательных требований в ходе проверок, проведенных в 2022 году в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, должностными лицами было

вынесено **787 постановлений** о назначении административного наказания (в 2021 году – 2148, снижение на 37,7%), из которых **652 постановления** в виде административного штрафа на общую сумму 18 млн. 287,5 тыс. рублей (2021 г. – 62 млн. 749,5 тыс. рублей, 2020 г. – 75 млн. 911,3 тыс. рублей).

Средняя сумма административного штрафа составила 28 тыс. рублей (23,2 тыс. рублей без учета предупреждений) (2021 – 29,2 тыс. рублей, 2020 г. - 34,6 тыс. рублей). Количество административных предупреждений снизилось в 1,4 раза (135 против 191 в 2021 г.).

Количество привлеченных лиц

Табл. 3.1

	2020 год		2021 год		2022 год	
	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
Всего	**2189**	100	**2148**	100	**787**	100
граждан	35	1,6	13	0,6	2	0,3
ДЛ	506	23,1	408	19	151	19,2
ИП	445	20,3	443	20,6	217	27,6
ЮЛ	1203	55,0	1284	59,8	417	52,9

Удельный вес привлечения юридических лиц и индивидуальных предпринимателей за нарушения в области защиты прав потребителей остался почти прежним (634) и составил 80,5 % против 80,4 % (1727) в 2021 г. (1648 в 2020 г.).

Доля принятых административных мер в виде административного штрафа в 2022 году была связана с несоблюдением правил продажи отдельных видов товаров, бытового обслуживания населения, а также правил оказания отдельных видов услуг (работ), квалифицируемых по статьям 14.4, 14.15, 14.16 и 14.53 КоАП РФ. В истекшем году их количество составило **29,1 %** (229 постановлений, в 2021 году на их долю приходилось 40,6 % - 871 постановление).

На долю административных мер, связанных с несоблюдением прав потребителей на информацию о продавце (исполнителе, изготовителе) и о товаре (работе, услуге), квалифицируемым по части 1 статьи 14.5 и части 1 статьи 14.8 КоАП РФ, пришлось **10,2 %** (80 постановлений, в 2021 г. 7,9 % или 173 постановления).

На долю административных мер, связанных с несоблюдением требований законодательства о техническом регулировании, пришлось **13,3** % (105 постановлений, в 2021 г. – 15,7 % или 338 постановления).

На иные нарушения прав потребителей, квалифицируемые в соответствии с нормами КоАП РФ, в том числе статьи 10.8, 14.2, 14.3.1 ч. 1, 14.7, 14.6 и иные, полномочия по применению которых предоставлены органам

Роспотребнадзора, приходится **17,2 %** (135 постановлений) (20201 г. – 35,8 % или 766 постановлений).

Кроме этого, в судебные органы направлено на рассмотрение 444 дела (2021 год – 653 дела) об административном правонарушении. Из 395 рассмотренных административных дел по 167 (2021 г. – 378) делам приняты решения о конфискации продукции и предмета правонарушения и наложении штрафа, по 225 (2021 г. – 219) делам – о наложении административного штрафа.

Приоритетными сегментами потребительского рынка, подлежащими федеральному государственному надзору в области защиты прав потребителей, по-прежнему являлись: продажа продовольственных и непродовольственных товаров, оказание финансовых услуг, гостиничных услуг, транспортных услуг, предоставление коммунальных услуг, услуг по реализации туристского продукта, оказание платных медицинских услуг, а также бытовое обслуживание населения.

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

На территории Москвы осуществляют деятельность 16 (за 2021 – 16) общественных объединений потребителей, с 8 (за 2021 – 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 2022 года согласно утвержденного Плана работы Консультативного совета проведено 3 (за 2021 – 2) Консультативных совета по защите прав потребителей и 2 заседания коллегии, рассмотрено 8 (за 2021 – 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 2022 году Всемирный день прав потребителей прошел под девизом: «Fair Digital Finance» – «Справедливые цифровые финансовые услуги».

Под председательством руководителя Управления Роспотребнадзора по г. Москве состоялось заседание коллегии, на которой был рассмотрен вопрос: «О результатах надзора в сфере защиты прав потребителей и по соблюдению обязательных требований в отношении маркировки товаров средствами идентификации».

Особое внимание было уделено реализации «Программы мероприятий по совершенствованию системы защиты прав потребителей в г. Москве» и подготовке информационных материалов для наполнения портала потребителя города Москвы. «Программа мероприятий по совершенствованию системы защиты прав потребителей в г. Москве» утвержденная распоряжением Правительства Москвы от 17 декабря 2019 г. №720-РП.

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

Для обеспечения оперативного взаимодействия и обмена информации Управлением заключено 50 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 2022 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 2022 году помимо работы с письменными и устными обращениями граждан, проводимой специалистами Управления и территориальных отделов осуществляла свою работу «Общественная приёмная».

В 2022 году в Общественную приемную Управления Роспотребнадзора по г. Москве по вопросам защиты прав потребителей обратилось 14923 гражданина, что практически соответствует уровню 2021 года (14935).

Через Интернет-сайт в Общественную приемную обратилось 1235 граждан или 8,3% от общего количества обратившихся.

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 приемную» в 2022 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 2022 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 1150 горячих линий 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.

На телефоны горячих линий поступило 59 116 звонков граждан по вопросам нарушения прав потребителей, что в 2,8 раза больше, чем в 2021 году (20862), по санитарным вопросам поступило 27 106 звонков граждан, рост в сравнении с 2021 годом составил 38,6% (16643).

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 3-х выступлениях на телевидении в программах «Доброе утро!» Первого канала, новостях каналов «ТВ Центр» и «Москва 24». Всего в средствах массовой информации размещено более 60 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 7 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 48-ми площадках

территориальных центров социального обслуживания ГБУ ТЦСО г. Москвы. В мероприятиях приняло участие 624 человека.

При содействии Департамента образования и науки города Москвы для школьников в 28-ми общеобразовательных школах, колледжах и высших учебных заведениях проведены интерактивные лекции, классные часы, открытые уроки, в которых приняли участие 1 325 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 2022 году во третий раз проведены консультации в Инновационном центре «Сколково».

Всего в рамках Всемирного дня прав потребителей проконсультировано, в том числе по многоканальной телефонной линии, более 7 тысяч человек, распространено 5938 буклетов и памяток различной тематики, в том числе по теме Всемирного дня прав потребителей. Всего проведенными мероприятиями охвачено 8188 человек.

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

- 66 выездных мероприятий, связанных со Всемирным днем прав потребителей на площадках ТЦ, ТРЦ, МФЦ. Даны консультации по 64 аспектам законодательства в области защиты прав;
- 28 выступлений, лекций и семинаров в общеобразовательных, средних специальных и высших учебных учреждениях города Москвы, в том числе посредством ВКС, онлайн лекций с участием 1325 человек;
- 6 опросов (анкетировании) с охватом 175 респондентов (в 6 учебных учреждениях;
- на 48 площадках Центров социального обслуживания г. Москвы проведены беседы, из них 16 - в формате ВКС, с участниками программы «Московское долголетие» с охватом 624 человека,
- дано 2634 устных консультаций и 808 –выездных мероприятий,
-предоставлена 3421 консультация гражданам в рамках 48 тематических «горячих линий»;
- на личном приеме предоставлено 393 консультации;
- 176 претензий, 134 исковых заявлений и заключений по делу;
- распространено 5938 буклетов и памяток различной тематике, в том числе по теме Всемирного дня прав потребителей.

8. 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 2022 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 2022 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. Вниманию москвичей были предложены различные тематические памятки: «Профилактика гриппа и коронавирусной инфекции», «Безопасность онлайн-расчетов в сфере электронной торговли», «О возврате, обмене или замене товара в аптеке», «На что обратить внимание при оформлении договора займа в сети Интернет» и др. Специалисты Управления оказали практическую

помощь в составлении претензий в адрес продавца, исполнителя услуг, разъясняли порядок участия Управления в судебной защите прав потребителей.

Всего в 21-м Центре госуслуг города Москвы проконсультировано более 500 человек, оказана помощь в оформлении 77 претензий в адрес продавцов товаров (исполнителей услуг), составлено более 25 исковых заявлений и заключений по делу.

Всего за период проведения мероприятий, приуроченных к Всемирному дню прав потребителей, потребителям оказана помощь в оформлении 176 претензий в адрес продавцов товаров (исполнителей услуг), составлено 134 проекта исковых заявлений и заключений по делу. Мероприятиями охвачено 8188 человек.

9. 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 2022 году поступило **10718** обращений граждан на **9** торговых площадок, от общего количества обращений в отношении владельцев агрегаторов, а именно: ООО «Вайлдберриз» (Вайлдберриз) - *3620 (33,8 %);* ООО «Интернет решения» (Озон) – *3057 (28,5%);* ООО «Яндекс» - *1418 (13,2 %);* ООО «Инстамарт Сервис» (Сбермаркет) – *730 (6,8 %);* ООО «Маркетплейс» (Сбермегамаркет) – *656 (6,1 %);* ООО «КЕХ еКоммерц» - *656 (6,1 %);* ООО «Алибаба.Ком ру» (алиэкспрес) - *238 (2,2 %);* ООО «Ситилинк» - *178 (1,7 %);* ООО «Деливери клаб» - *165 (1,6 %).*

В структуре поступивших обращений в основном содержались вопросы, связанные: не доставлен товар в установленный срок; полученный товар не соответствует заказанному; возврат денежных средств за приобретённый товар, в том числе надлежащего качества; не предоставление информации о продавце товара; предъявление требования об оплате услуг доставки; продажа товара с истёкшим сроком годности; отмена заказанного потребителем товара в одностороннем порядке; изменение цены товара в одностороннем порядке; навязывание дополнительных услуг

Больше всего обращений от граждан поступило в отношении **3** агрегаторов ООО «Вайлдберриз» (wildberries.ru); ООО «Интернет решения» (ozon.ru); ООО «Яндекс» https://market.yandex.ru/

Основные причины обращений потребителей на торговую площадку ООО «Вайлдберриз» (wildberries.ru): списание денежных средств за заказ дважды; невозврат денежных средств гражданам за недоставленный заказ; невозврат денежных средств гражданам за возвращенный товар; взимание платы за возврат товара.

По обращениям, содержащим вопросы, которые могли послужить основанием для проведения контрольно-надзорных мероприятий было выдано **7** предостережений.

Учитывая, что юридический адрес ООО «Вайлдберриз» находится на территории Московской области, обращения граждан для рассмотрения по компетенции направлялись в Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Московской области.

В отношении агрегатора было подано исковое заявление в защиту неопределенного круга лиц в связи с реализацией на сайте биологических активных добавок (БАД) без свидетельства о государственной регистрации на продукт (устранены нарушения размещены свидетельства на сайте агрегатор предложил соглашение о примирении сторон, рассмотрено в Останкинском судом г. Москвы 07.12.2022 дело № 02а-0925/2022).

17.10.2022 по данному вопросу было проведено совещание с представителями юридического лица данного агрегатора, на котором было принято решение об устранении нарушений и на сайте, в настоящий момент продавцы не имеют права размещать БАДы без свидетельства о государственной регистрации на продукт.

Основные причины обращений потребителей на торговую площадку «ОЗОН»: доставка потребителям товара, не соответствующего договору (образцу) или ненадлежащего качества; невозврат денежных средств гражданам и перевод ранее уплаченных сумм за недоставленный либо возросший в разы в цене товар на электронный счет в личном кабинете.

ООО «Интернет Решения» привлечено по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ на сумму 10 тыс. руб. за включение в договор условий, ущемляющих права потребителя:

п. 5.2.1: При обнаружении следов эксплуатации Товара (в том числе отсутствия или следов переклейки штрих-кода Ozon, нарушения пломбы Ozon и т.д.;

п. 5.2.2.: Срок возврата продуктов питания в случае отсутствия претензий потребителя к качеству товара 1 день.

В отношении агрегатора было подано исковое заявление в защиту неопределенного круга лиц в связи с реализацией на сайте биологических активных добавок без свидетельства о государственной регистрации на

продукт (удовлетворено Останкинским судом г. Москвы 26.07.2022 дело № 02а-0514/2022 не обжаловалось).

Основные причины обращений потребителей на торговую площадку: доставка потребителям товара, не соответствующего договору (образцу) или ненадлежащего качества; односторонний отказ от договора купли-продажи со стороны «Яндекс» либо поставщиков; невозврат денежных средств гражданам за недоставленный заказ.

В отношении агрегатора подано исковое заявление в защиту неопределенного круга лиц в связи с реализацией на сайте биологических активных добавок без свидетельства о государственной регистрации на продукт (удовлетворено Останкинским судом г. Москвы 15.06.2022 дело № 02а-0513/2022; 15.11.2022 подана в Мосгорсуд аппеляционная жалоба обжалуется).

По обращениям, содержащим вопросы, которые могли послужить основанием для проведения контрольно-надзорных мероприятий в отношении еще **5** владельцев агрегатора были выданы **18** предостережения в отношении: ООО «Деливери клаб» - **6**; ООО «Ситилинк» - **5**; ООО «Маркетплейс» (Сбермегамаркет) - **3**; ООО «Инстамарт Сервис» (Сбермаркет) - **3**; ООО «Алибаба.Ком ру» (алиэкспрес) - **1**;

Проведенный анализ основных причин обращений, поступающих в адрес Управления Роспотребнадзора, показал системный характер и недобросовестное отношение со стороны некоторых агрегаторов к жалобам потребителей, а также отсутствие своевременно принимаемых мер для решения сложившейся практики.

Вместе с тем, за нарушение прав потребителей не всегда несет ответственность агрегатор. Продавцы товаров зачастую размещают на площадке агрегатора недостоверную информацию как о товаре, его свойствах, наличии, так и о производителе, условиях и сроках поставки. Сведения о продавце товара в основной массе обращений, поступающих в Управление, отсутствуют.

Так, при проведении в мае 2022 мониторинга в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по запросу Генеральной прокуроры Российской Федерации (№77-00-15/Ис-01-2353-2022 от 24.05.2022) на торговой площадке «ОЗОН», было установлено, что продавец ООО «Ц.С» реализует индивидуальные рационы питания, которые предназначены исключительно для продовольственного обеспечения военнослужащих вооруженных сил Российской Федерации и в свободной продаже находиться не могут.

Также был проведен мониторинг интернет-площадки «Яндекс.Маркет», в ходе которого установлено, что ООО «В…» реализует элементы военной формы и экипировки военнослужащих, которые предназначены исключительно для обеспечения военнослужащих вооруженных сил Российской Федерации и в свободной продаже находиться не могут.

По результатам мониторингов были направлены мотивированные представления специалистов Управления Роспотребнадзора, на основании которых 16.05.2022г. вынесены два решения о проведении мониторинговых дистанционных закупок.

16.05.2022г. решения о проведении мониторинговых закупок в отношении ООО «Ц.С.» №04-15-00005 и ООО «В…» №04-15-00006 были направлены на согласование с Прокуратурой г. Москвы.

После согласования с Прокуратурой г. Москвы, 24.05.2022г. на сайте «ОЗОН» у продавца ООО «Ц.С.» был закуплен сухой паёк «Четверг» Армейский будни боевой суточный усиленный Меню №4, на сайте «Яндекс.Маркет» у продавца ООО «В…» закуплены Бушлаты (зимние куртки) вкбо/вкпо нового образца дюспо Цифра (1123003, цвет Зеленая «Цифра») размер 54 рост 3 и размер 60 рост 6. Доставка осуществлялась на следующий день – 25.05.2022г. После получения заказанные товары были переданы в Федеральное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Москве» для проведения лабораторных исследований и испытаний на соответствие обязательным требованиям.

06.06.2022г. были получены экспертные заключения ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Москве» №15-00902-12 и №15-00903-04, согласно которым сухой паёк «Четверг» Армейский будни боевой суточный усиленный Меню №4 не соответствовал требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон №2300-1), Технических регламентов Таможенного Союза ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции» и ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки», а Бушлат (зимняя куртка) вкбо/вкпо нового образца дюспо Цифра (1123003, цвет Зеленая «Цифра») размер 60 рост 6 не соответствовал требованиям Закона №2300-1. Дополнительно установлено, что на маркировке «Бушлата (зимней куртки) вкбо/вкпо нового образца дюспо Цифра (1123003, размер 54 рост 3, цвет Зеленая «Цифра») имеется знак единого обращения продукции на рынке. Однако, декларация соответствия требованиям технических регламентов контролируемым лицом предоставлена не была.

За выявленные нарушения юридические лица привлечены к административной ответственности в соответствии Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях (далее – КоАП РФ):

- ООО «Ц.С.» по ч. 1 ст. 14.43 КоАП РФ назначено административное наказание в виде предупреждения;

- ООО «В…» по ч. 1 ст. 14.5 КоАП РФ и ч. 1 ст. 14.46 КоАП РФ назначены административные наказания в виде предупреждений.

31 мая 2022 года с Прокуратурой города Москвы было согласовано проведение мониторинговой закупки в отношении ООО «Ц.С.» по результатам которой установлена реализация ИРП (индивидуальных рационов питания) «Армия России» на маркетплейсе «Яндекс.Маркет».

В ходе опроса представителя правообладателя товарного знака «Армия России» АО «Военторг» и Министерства обороны Российской Федерации подтверждена принадлежность представленных ИРП к собственности АО «Военторг» и Министерства обороны Российской Федерации.

В связи с тем, что данная продукция находилась в гражданском обороте незаконно, Управлением Роспотребнадзора принято решение о направлении материалов по мониторинговой закупке в Управление экономической безопасности и противодействия коррупции ГУ МВД РФ по г. Москве (Исх. №15/01-00294-15 от 29.06.2022г.) для принятия решения в соответствии с компетенцией.

07 июня 2022 г. у индивидуального предпринимателя Г.А.Л. дистанционным способом на интернет-сайте был заказан и оплачен товар (костюм ВКБО (ВКПО) армейский уставной нового образца 44-46/182-188 арт. 587613) на основании решения о проведении мониторинговой закупки № 04-15-00007 от 30.05.2022 г.

14 июня 2022 г. указанный товар был доставлен по адресу г. Москва, Графский пер., д. 4, корп. 2 и получен специалистом Управления Роспотребнадзора. В тот же день (14.06.2022 г.) был вскрыт запечатанный полиэтиленовый пакет, доставленный курьером (размер 300х300х100 мм., 1900 г. № 75762641-0002-1), в котором находился заказанный костюм (дополнительных предметов, вещей, документов не обнаружено), о чем составлен Акт о вскрытии от 14.06.2022 г.

После вскрытия заказанный товар передан экспертам Федерального бюджетного учреждения здравоохранения "Центр гигиены и эпидемиологии в городе Москве".

Из Экспертного заключения № 15-01097 от 20.06.2022 г. следует, что маркировка товара (костюм ВКБО (ВКПО) армейский уставной нового образца 44-46/182-188 арт. 587613) не соответствует требованиям ст. 10 Закона № 2300-1.

Таким образом, индивидуальным предпринимателем Г.А.Л. совершено административное правонарушение, выразившееся в нарушении права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре и его изготовителе. О чем 22 июня 2022 г. в присутствии индивидуального предпринимателя Г.А.Л. был составлен протокол об административном правонарушении по ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ.

05 июля 2022 г. вынесено постановление о назначении административного наказания индивидуальному предпринимателю в виде предупреждения.

Ввиду вышеизложенного, на совещаниях с агрегаторами было предложено ужесточить процедуру регистрации хозяйствующих субъектов на площадках и исключить возможность реализовывать на своих площадках товары с признаками контрафактности. В случае наличия информации от потребителей либо от иных органов о данных фактах незамедлительно

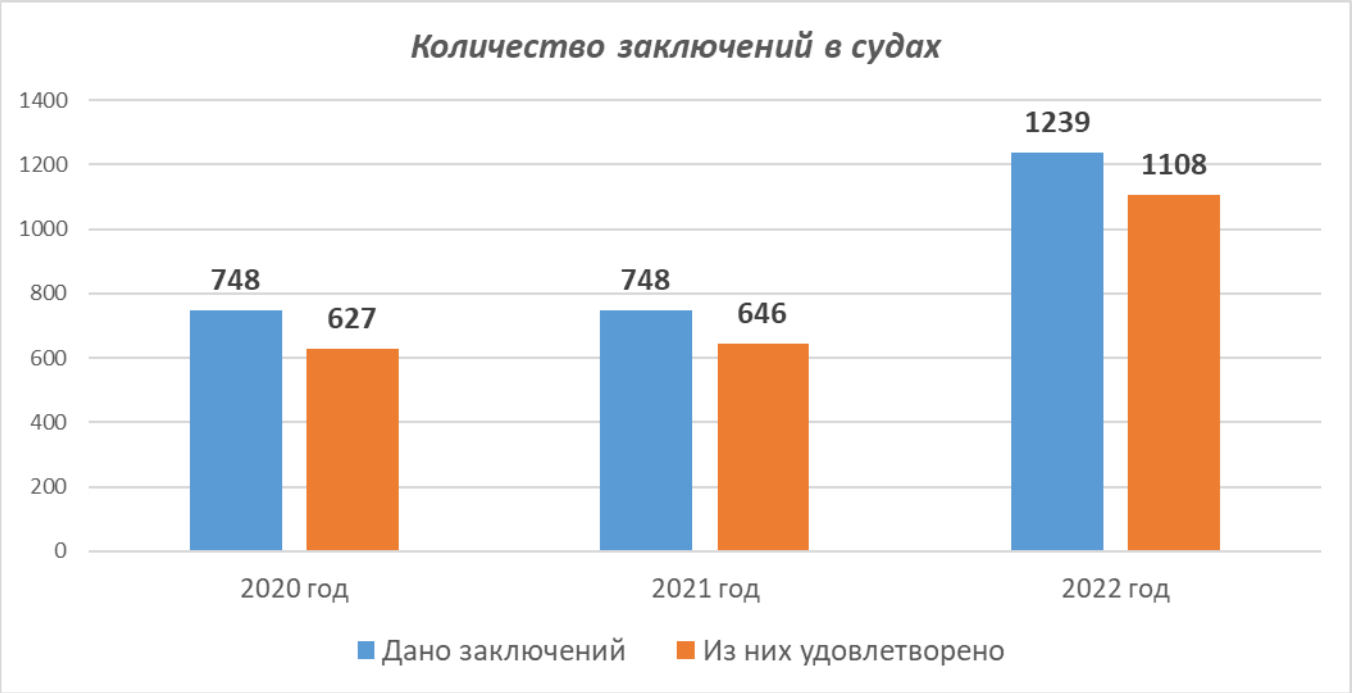
принимать решение о прекращении договорных отношений с данными предпринимателями.

10.Судебная защита в 2022 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 2022 году 2437 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 – 58,2 % подавалась в защиту конкретных потребителей, 40,6 % – в защиту неопределенного круга потребителей и 1,2 % составили иски в защиту прав группы лиц.

Реализуя полномочия в установленной сфере деятельности, Управлением за 2022 год **на 59 % больше дано заключений** по гражданским делам в сравнении с 2021 г. и в 1,6 раза больше, чем в 2020 г. (**1239** против 779 в 2021 г. и 748 в 2020 г). При этом судами рассмотрено 1184 заключения по искам, в 93,5 % случаев (1108 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 79,8 %). На долю судебных дел, связанных с долевым строительством, приходится 26,7 % всех заключений, а в интересах потребителей туристских услуг и бытового обслуживания доля судебных дел составила 9,2 % и 8,6 % соответственно.

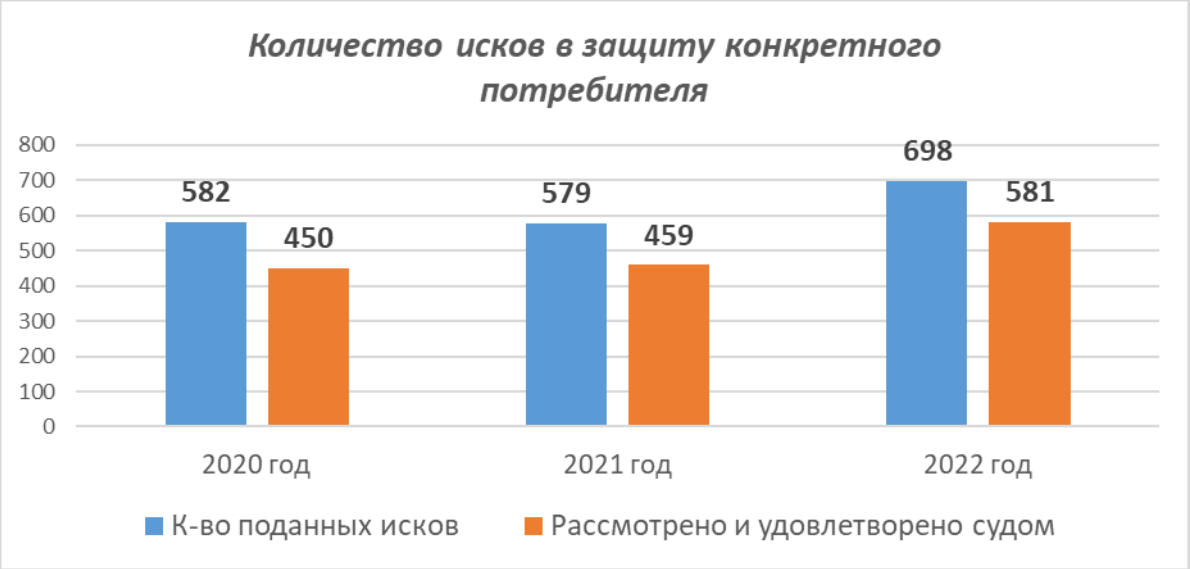
Количество данных Управление Роспотребнадзора в судах заключений по различным категориям дел в 2021–2022 гг.

Категория дел	Количество заключений			
	2021 г.	Доля в %%	2022 г.	Доля в %%
Розничная торговля	185	23,8	250	20,1
Сфера услуг	594	76,2	989	79,8
в том числе Бытовое обслуживание населения	57	7,3	107	8,6
Туристские услуги	55	7	115	9,2
Транспортные услуги	21	2,6	21	1,6
Финансовые услуги	23	2,9	40	3,2
Долевое строительство жилья	123	15,7	331	26,7
ЖКХ	32	4,1	36	2,9
Образовательные услуги	4	0,5	54	4,3
Медицинские услуги	21	2,6	30	2,4
Прочие (физкультурно-оздоровительные, юридические)	231	29,6	236	19

Всего в 2022 г. при участии Управления Роспотребнадзора в судах в случае дачи заключения по делу присуждено денежных средств в пользу потребителей
243,88 млн. рублей, что в 2,3 раза превышает показателей 2021 года (106,9 млн. рублей). При этом сумма компенсаций морального вреда увеличилась в 2,7 раза и составила 7,6 млн. рублей против 2,8 млн. рублей в 2021 году.

В 2022 г. Управлением **подано исков** на 27,7 % больше чем в 2021 г. (2022 г. – 1198, 2021 г. – 938, 2020 г. – 815).

Большая часть исков подавалась в защиту конкретных потребителей - 58,2 %, в защиту неопределенного круга потребителей подано 40,6 % исков, иски в защиту прав группы лиц составили 1,2 %.



От общего числа поданных исков розничная торговля составила 51% (611 исковых заявления), из них 393 исков 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 49 % (587 исковых заявлений). Наибольшее количество исков подано по следующим видам деятельности: туристские услуги – 203 иска, юридические услуги и физкультурно-оздоровительные – 165 иска, бытовое обслуживание – 68 исков, услуги общественного питания – 36 исков, образовательные услуги – 27.

Требования Управления удовлетворены судами в 95,6 % случаях – по 1004 искам (2021 г. – 767, 2020 г. – 633), из них в защиту неопределенного круга лиц – 418 исков (2021 г. – 308, 2020 г. – 183), в защиту прав конкретных потребителей – 581 иск (2021 г. – 456, 2020 г. – 448) и в защиту группы лиц – 5 исков (2021 г. – 3, 2020 г. – 2).

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

Категория дела	Доля, %		
	2020	2021	2022
Всего	77,7	93,1	95,6
по сферам			
Розничная торговля	91,5	94,1	97,5
Общественное питание	88,8	90,6	94,1
Бытовое обслуживание	88,5	89,1	98,3
Техническое обслуживание и ремонт автомобильной техники	85,7	83,3	60

Гостиничные услуги	100	100	100
Туристские услуги	69,4	90,4	90,7
Транспортные услуги	34,6	75	70
Услуги связи	80	100	50
Банковская деятельность	71,4	100	100
Микрофинансовая деятельность	100	-	-
Деятельность платежных агентов	100	100	-
Долевое строительство жилья	100	86,6	85,7
Жилищно-коммунальные услуги	77,8	75	83,3
Образовательные услуги	75	80	92,3
Медицинские услуги	87,5	60	100
Культурно-развлекательные мероприятия	87,5	92,3	60
Прочее	95,8	94,3	99,3

В общей сложности по результатам рассмотренных исковых заявлений в суде, присуждено в пользу потребителей более **84,2 млн. руб.** (53,5 млн. руб. – в 2021 г., 35,9 млн. руб. – в 2020 г.), в т.ч. **3,39 млн.** рублей – в качестве компенсации морального вреда.

Всего за 2022 год по рассмотренным судами делам в пользу потребителей приняты **2112** решений, в том числе по 1004 исковым заявлениям и по 1108 заключениям по гражданским делам. Общая сумма денежных средств, присужденных судами потребителям по делам с участием Управления Роспотребнадзора по г. Москве в 2022 году составила **328 млн. 115,5 тыс. рублей** (включая компенсацию морального вреда в размере **11 млн. 53,7 тыс. рублей**), в 2021 году (160 млн. 455,3 тыс. рублей). Кроме этого, до начала судебных разбирательств (в досудебном порядке путем подготовки претензий) в 2022 году потребителям возвращено более 11 млн. 900 тыс. рублей.

Развернутые примеры судебной практики по сегментам потребительского рынка:

Продажа товаров

В территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по г. Москве в Восточном административном округе поступило обращение потребителя в связи с отказом продавца ООО «М..» в возврате денежных средств за некачественный телефон apple iPhone 11 128 Gb стоимостью 67 330 рублей. Телефон был приобретен в магазине М…, но из-за некорректной работы приложений и самопроизвольного выключения телефона уже через две недели потребитель вынужден был обратиться в авторизованный сервисный центр. Как следует из заключения сервисного центра, причиной выхода телефона из строя является несанкционированная модификация.

Потребитель направил претензию ООО «М..» о возврате денежных средств за товар ненадлежащего качества с приложением заключения сервизного центра. В удовлетворении требований потребителю было отказано.

Территориальным отделом Управления Роспотребнадзора по городу Москве в Восточном административном округе по обращению потребителя и в соответствии с п.7 статьи 40 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» подготовлено исковое заявление в суд в защиту законных прав и интересов потребителя.

Басманный суд города Москвы удовлетворил требования иска Управления Роспотребнадзора по городу Москве и вынес решение о расторжении договора купли продажи и взыскании с ООО «М…» в пользу потребителя денежных средств за товар в размере 67330 рублей, неустойки – 20000 рублей, компенсации морального вреда – 5000 рублей, штрафа за отказ в досудебной порядке удовлетворить законные требования потребителя – 46150 рублей, расходы – 5000 рублей. Общая сумма, присуждённая потребителю, составляет 143 480 рублей (дело №2-398/2022).

Продажа товаров дистанционным способом

В территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по г. Москве в Восточном административном округе обратился потребитель с просьбой оказания помощи в защите её прав, нарушенных ООО «С…» по договору купли-продажи технически сложного товара бытового назначения - видеокарты. Приобретённая покупателем карта не работала, в связи с чем была возвращена в магазин для устранения недостатков.

Поскольку продавцом товара был нарушен 45-дневный срок по устранению недостатков товара в период гарантийного обслуживания, а также по вине продавца переданный в ремонт товар был утрачен, территориальный отдел реализуя своё право, закреплённое в п. 7 ст. 40 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», направил в Преображенский районный суд города Москвы исковое заявление в защиту нарушенных прав потребителя.

В исковом заявлении территориальный отдел обратил внимание суда на то, что согласно п. 4 статьи 24 Закона о защите прав потребителей при возврате товара ненадлежащего качества потребитель вправе требовать возмещения разницы между ценой товара, установленной договором, и ценой соответствующего товара на момент добровольного удовлетворения такого требования или, если требование добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения. Цена товара на дату заключения договора купли-продажи составляла 56 920 рублей, а на момент вынесения решения - 130 963 рубля.

Преображенский районный суд города Москвы, оценив все представленные по делу доказательства, вынес решение о том, что

потребитель на основании ст. 18 Закона о защите прав потребителей и в связи с нарушением продавцом 45-ти дневного срока устранения недостатков, а в дальнейшем и утратой товара, вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи технически сложного товара и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы. Суд с учетом изменившейся стоимости изделия вынес решение о взыскании с ООО «С…» в пользу потребителя стоимость приобретенного товара в размере 56 920 рублей, разницу между ценой товара, установленную договором и ценой товара на момент вынесения решения, - 73 773 рублей, неустойку - 18 214 рублей, компенсацию морального вреда - 5 000 рублей и штраф за неудовлетворение требования потребителя в добровольном порядке - 76 953 рубля, а всего - 230 861 рубль.

В территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по г. Москве в Восточном административном округе поступило обращение потребителя об отказе ИП С.Д.А. вернуть деньги за некачественный товар, приобретенный в интернет-магазине предпринимателя.

Потребителем была заключён договор купли-продажи через интернет магазин о поставке сантехники, и произведена оплата товара в размере 389 621 рубль. При получении товара потребителем были выявлены недостатки в позициях в виде дефектов окраски.

Потребитель обратился с претензией к предпринимателю о возврате денежных средств за некачественный товар, в удовлетворении требований потребителю было отказано.

В связи с отказом ИП С.Д.А. в добровольном порядке решить этот вопрос, потребитель вынужден был обратиться в территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по городу Москве в Восточном административном округе для представления его интересов в суде.

Территориальным отделом было подготовлено исковое заявление в Лефортовский районный суд города Москвы в защиту прав и законных интересов потребителя с требованиями о расторжении договора купли продажи, заключённого с ИП С.Д.А., возврате денежных средств, оплаченных по договору, взыскании неустойки, компенсации морального вреда и штрафа за отказ в добровольном порядке вернуть денежные средства.

Суд удовлетворил требования иска, расторг договор купли - продажи, и вынес решение о взыскании с ИП С.Д.А стоимости некачественного товара в размере 389 621 рублей, неустойки – 170 000 рублей, выплате компенсации морального вреда – 5 000 рублей, штрафа – 140 000 рублей.

Общая сумма, присуждённая потребителю, составила 704 621 рубль.

Решение от 19.10.2022, дело №2-3809/2022.

Финансовые услуги

В Управление Роспотребнадзора по г. Москве обратилась гражданка с просьбой оказания помощи в защите её прав как потребителя, нарушенных банком АО «А…».

При оформлении договора потребительского кредита дистанционным способом по телефону банком было предложено потребителю приобрести два договора страхования: по программе №1 «Страхование жизни и здоровья» и по программе №2 «Страхование жизни и здоровья (Программа 1.03)» + Защита от потери работы». Размер страховой премии по первой программе составил 8 301,46 руб., по второй - 240004,89 руб.

Через некоторое время потребитель направил в адрес банка заявление, содержащее отказ от договора страхования по программе 2, а также требование о возврате страховой премии по этой программе в размере 240004,89 руб.

Посредством электронной почты банк отказал в возврате денежных средств по причине пропуска 14-дневного срока.

Для защиты своих прав потребитель обратился к финансовому уполномоченному, который вынес решение об удовлетворении требований потребителя, обязав банк вернуть потребителю страховую премию в размере 240004,89 рубл.

Банк обжаловал решение финансовой уполномоченного в Люблинский районный суд города Москвы, который по ходатайству потребителя привлёк Управление Роспотребнадзора по г. Москве к участию в деле в качестве органа дающего заключение согласно ст.47 ГПК РФ.

Управление направило соответствующее заключение в суд, а в судебном заседании представитель Управления также пояснил, что при заключении договора страхования № 2 посредством телефонной связи у потребителя отсутствовала возможность отказаться от договора страхования, что нарушает ч.2 ст.7 Федерального закона от 21.12.2013 N 353-ФЗ «О Потребительском кредите (займе)», согласно которой «если при предоставлении потребительского кредита (займа) заемщику за отдельную плату предлагаются дополнительные услуги, оказываемые кредитором и (или) третьими лицами, включая страхование жизни и (или) здоровья заемщика в пользу кредитора, а также иного страхового интереса заемщика, должно быть оформлено заявление о предоставлении потребительского кредита (займа) по установленной кредитором форме, содержащее согласие заемщика на оказание ему таких услуг, в том числе на заключение иных договоров, которые заемщик обязан заключить в связи с договором потребительского кредита (займа). Кредитор в таком заявлении о предоставлении потребительского кредита (займа) обязан указать стоимость предлагаемой за отдельную плату дополнительной услуги кредитора и должен обеспечить возможность заемщику согласиться или отказаться от оказания ему за отдельную плату такой дополнительной услуги, в том числе посредством заключения иных договоров, которые

заемщик обязан заключить в связи с договором потребительского кредита (займа). Проставление кредитором отметок о согласии заемщика на оказание ему дополнительных услуг не допускается.»

В результате Люблинский районный суд города Москвы оставил заявление банка об обжаловании решения финансового уполномоченного без удовлетворения (дело 02-8279/2022).

Услуги жилищно-коммунального хозяйства

В Управление Роспотребнадзора по г. Москве обратилась семья из трех человек с просьбой оказания помощи в защите их прав как потребителей, нарушенных управляющей компанией ГБУ города Москвы «Ж…».

В сентябре 2021 года произошёл залив лоджии квартиры потребителей с кровли крыши. Согласно акту, подписанному должностным лицом управляющей компании с участием жителей квартиры, по результатам обследования установлено, что залитие произошло из-за негерметичности прилегания кровельного покрытия балкона к стене, в результате поврежден балкон: на потолке имеются следы залитые и отслоения окрашенного слоя.

Факт несения семьей расходов в размере 34 920,89 руб. на восстановление лоджии подтвержден независимой экспертизой и оценкой рыночной стоимости ущерба, причиненного квартире.

Поскольку Управляющая компания отказалась в добровольном порядке возместить ущерб, потребители обратился в Управление Роспотребнадзора по г. Москве.

Реализуя своё право, закреплённое в п. 7 ст. 40 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Управление направило мировому судье судебного участка №392 города Москвы исковое заявление в защиту нарушенных прав потребителей.

В результате рассмотрения иска мировой судья взыскал с ГБУ города Москвы «Ж…» в пользу каждого члена семьи 11 640,30 руб. в качестве возмещения ущерба, причиненного в результате залива лоджии, неустойку в размере 958,74 руб., компенсацию морального вреда 1 000 руб., штраф по Закону о защите прав потребителя в размере 3 000 руб, а также обязал Управляющую компанию выполнить ремонт примыкающего кровельного покрытия к стене дома в зоне расположения лоджии (балкона) квартиры потребителей жилищно-коммунальных услуг (02-0446/392/2022).

Услуги связи

В Управление Роспотребнадзора по г. Москве обратилась гражданка с просьбой оказания помощи в защите её прав как потребителей, нарушенных АО «П.Р».

Потребитель заключил с АО «П.Р» договор на отправку посылки в Грецию.

При оформлении посылки сотрудник почты рекомендовал сократить таможенную декларацию в связи с изменениями программы её оформления.

Таможенная декларация формы CN 23 была заполнена истцом в соответствии с рекомендациями работника почты и принята в работу, что подтверждается печатью почты на таможенной декларации.

Согласно отчётам об отслеживании посылки она была принята в отделении связи, прибыла на границу России, выслана обратно и вручена потребителю. Согласно информации, предоставленной на обратной стороне бланка таможенной декларации, в регистрации было отказано в соответствии с пп. 4 п. 5 ст. 111 ТК ЕАЭС, а именно в CN23 не указаны сведения, подлежащие указанию в соответствии с требованиями ст. 106 ТК ЕАЭС (требуется более полное описание товара) (копия прилагается).

То есть, фактически услуги по международной пересылке посылки АО «Почта России» оказаны в полном объёме не были. Посылка была отправлена только в пределах города Москвы.

Потребителем была подана в АО «П.Р» претензия о возврате полной стоимости не оказанной услуги по международной пересылке посылки в размере 3 690 руб.

Поскольку ответ на претензию со стороны почты не поступил ни в устной ни в письменной форме, потребитель обратился в Управление Роспотребнадзора по г. Москве с просьбой защитить его прав в суде.

Реализуя своё право, закреплённое в п. 7 ст. 40 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Управление направило мировому судье судебного участка №273 города Москвы исковое заявление в защиту нарушенных прав потребителя.

В результате мировой судья расторгнул договор, заключённый между потребителем и АО «П.Р», и взыскал с последнего в пользу потребителя денежные средства в размере 1134,14 руб.; неустойку в размере 3690 руб.; компенсацию морального вреда в размере 1000 руб.; штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требования потребителя в размере 2912,07 руб.; почтовые расходы 141 руб. а всего 8877,21 руб. (дел №02-0092/273/2022)

Туристские услуги

Мировым судьей судебного участка № 255 района Марьино города Москвы удовлетворены требования территориального отдела Управления Роспотребнадзора по г. Москве в Центральном административном округе, действующего в интересах потребителей к ООО «В.К» о защите прав о взыскании денежных средств и компенсации морального вреда.

Судом установлено, что между потребителями и Обществом был заключен договор реализации туристского продукта, в соответствии с которым ООО «В.К» приняло на себя обязательство в виде организации путешествия в Карелию, а потребители - по его оплате. Потребители обязательства по договору выполнили и оплатили туристической фирме стоимость тура в размере 58 600 рублей.

ООО «В.К» в одностороннем порядке расторгло договор о реализации туристского продукта и не оказало потребителям туристские услуги. В связи с аннулированием тура, потребители обратились в Общество с претензией о возврате уплаченных за путешествие денежных средств. В связи с тем, что денежные средства в разумные сроки возвращены не были, потребители обратились в территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по г. Москве в Центральном административном округе. Реализуя право, установленное п. 7 ст. 40 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», территориальный отдел, действуя в интересах потребителей, обратился с исковым заявлением в суд.

В результате рассмотрения иска 27.06.2022 мировой судья вынес решение о взыскании с ООО «В.К» в пользу потребителей денежных средств, уплаченных по договору, в размере 58 600 рублей, неустойки - 58 600 рублей, компенсации морального вреда – 4 000 рублей, штрафа за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения законных требований потребителей – 30 300 рублей, а всего - 151 500 рублей (дело 02-1149/255/2022).

Транспортные услуги

В Управление Роспотребнадзора по г. Москве обратился гражданин с просьбой оказания помощи в защите их прав как потребителей, нарушенных авиакоипанией «А..П».

В день вылета потребитель с сопровождающими подошли к стойке регистрации, где сдали вещи в багаж и попросили предоставить пассажиру сопровождение для транспортировки на борт и сдачи коляски с электроприводом в багаж. Сотрудник авиакомпании предложила пассажиру пройти к начальнику службы безопасности для проверки электроприводом, который, в свою очередь, попросил истца пройти в офис «А..П» для уточнения возможности взять коляску с электроприводом на борт. В офисе представитель авиакомпании объяснил, что коляску с электроприводом взять в салон самолета нельзя и её необходимо сдать в багаж. Представитель ответчика направил пассажира в службу багажа. Поскольку служба багажа находится в здании, куда не предусмотрена оборудованная для инвалидов дорога, туда пошла мать и истца. В службе багажа ей объяснили, что коляску с электроприводом оформить как багаж нельзя и посоветовали снова пойти в офис ООО «А..П». В офисе сотрудник ответчика не смог помочь истцу решить возникший вопрос.

По мнению Управления Роспотребнадзора по г. Москве авиаперевозчик нарушил права истца как потребителя услуг, поскольку не обеспечили выполнение обязательств по договору воздушной перевозки пассажира-инвалида. Поскольку в добровольном порядке моральный вред истцу ответчиком не возмещен, Управление Роспотребнадзора по г. Москве направило в Луховицкий районный суд Московской области исковое заявление.

В решении суда было отмечено, что неоказание инвалиду 1 группы услуг, касающихся сопровождения истца от места регистрации его в качестве пассажира до места посадки на борту воздушного судна, явились посягательством на права истца, установленные Федеральным законом. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», вследствие чего имели место негативные последствия, неполучения потребителем медицинской помощи по реабилитации.

В результате суд вынес решение о взыскании с ООО «А..П» в пользу потребителя компенсацию морального вреда в сумме 150 000 рублей, штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в сумме 75 000 рублей, а всего - 225 000 рублей (дело № 2-71/2023).

Платные медицинские услуги

В Управление Роспотребнадзора по г. Москве обратилась гражданка с просьбой об оказания помощи в защите их прав как потребителей, нарушенных стоматологической клиникой ООО «С…Б».

Потребитель заключил с клиникой договор на протезирование зубов. Был составлен план лечения, по которому предполагалось изготовить два полных съемных акриловых протеза на верхнюю и нижнюю челюсти (в том числе удаление подвижного зуба, слепок силиконовый, индивидуальная ложка, прикусной шаблон на жестком базисе, полный съемный протез).

Стоимость услуг составила 126210 рублей, которые были оплачены потребителем полностью.

Однако услуги были оказаны клиникой ненадлежащего качества. Несмотря на неоднократную коррекцию и мягкую перебазировку, изготовленные съемные акриловые протезы не подошли потребителю (плохо прилегали к десне, не держались в полости рта во время жевательных движений), даже при использовании крема для фиксации зубных протезов. В данном случае изготовленные протезы выполняли только эстетическую функцию, использовать их по назначению не представлялось возможным.

Потребитель обратился в другое медицинское учреждение, в результате чего ему были изготовлены протезы надлежащего качества, которые выполняют свою функцию и крепко фиксируются в ротовой полости, что подтверждается копией акта выполненных работ.

Потребитель потребовал от клиники возврата уплаченных денежных средств и компенсации причиненного вреда, но ответа и денежных средств не получил, поэтому вынужден был обратиться в Управление Роспотребнадзора по г. Москве.

Реализуя своё право, закреплённое в п. 7 ст. 40 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Управление направило в Нагатинский районный суд г. Москвы исковое заявление в защиту нарушенных прав потребителя.

В результате рассмотрения иска судья взыскал с ООО «С…Б» в пользу потребителя уплаченные денежные средства в сумме 126 210 рублей, неустойку за нарушение срока возврата денежных средств в сумме 126 210 рублей, компенсацию морального вреда в сумме 5 000 рублей, штраф в размере 128 710 рублей. (дело № 02-8051/22).

Платные образовательные услуги

Жителем Зеленограда в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» был заключен договор по предоставлению услуг онлайн-образования «М-д» с ООО «Г…». Стоимость обучения в полном объеме в размере 124 500 рублей была оплачена после заключения кредитного договора.

Однако услуги по обучению исполнителем надлежащим образом не оказаны: не предоставлен полный доступ ко всем урокам курса, не определен срок оказания всего объема услуг, не исполнены другие существенные для потребителя условия заключенного сторонами договора. В связи с некачественным оказанием услуг потребитель обратился к исполнителю с претензией об отказе от исполнения договора и возврате денежных средств по договору. Претензию потребителя ООО «Г….» проигнорировало, что вынудило потребителя обратиться за защитой нарушенного права в суд.

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

В заключении территориальным отделом было отмечено, что согласно статье 29 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» потребитель вправе отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный договором срок недостатки оказанной услуги не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора.

22.03.2022 Зеленоградский районный суд города Москвы с учетом позиции надзорного органа присудил к взысканию с ООО «Г….» в пользу потребителя денежных средств в размере 203 717 рублей, в том числе уплаченных по договору - 124 500 рублей, процентов за пользование чужими денежными средствами - 6 311 рублей, компенсации морального вреда - 5 000 рублей, штрафа - 67 906 рублей. (дело № 02-436/2022)

Административный иск о блокировке интернет-сайта

Останкинский районный суд удовлетворил требования Управления Роспотребнадзора по г. Москве об ограничении доступа к сайту

Специалистами территориального отдела Управления Роспотребнадзора по городу Москве в Северо-Восточном административном округе при проведении мониторинга сети Интернет на страницах

сайта https://h..... выявлено наличие информации, распространение которой в Российской Федерации запрещено. На сайте размещена информация о розничной продаже, предложение о приобретении, доставке дистанционным способом и (или) передаче физическому лицу дистанционным способом кальянов и сопутствующих никотиносодержащих средств для кальянов. Согласно ч. 1 ст. 19 Федерального закона N 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дым, последствий потребления табака или потребления никотино-содержащей продукции», розничная торговля табачной продукцией или никотинсодержащей продукцией, кальянами осуществляется в магазинах и павильонах.

Также на данном сайте отсутствует информация об ограничении реализации указанной продукции для несовершеннолетних лиц, что является нарушением ст. 20 Федерального закона N 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотино-содержащей продукции».

Территориальным отделом Управления Роспотребнадзора по г. Москве в Северо-Восточном административном округе в целях ограничения реализации никотиносодержащей продукции, кальянов и устройств для потребления никотиносодержащей продукции дистанционным способом, в том числе несовершеннолетним, направлено исковое административное заявление в суд об ограничении доступа к сайту в сети "Интернет", распространяющему информацию, причиняющую вред здоровью людей, в том числе здоровью и (или) развитию детей, распространение которой в Российской Федерации запрещено.

21.06.2022 Останкинским районным судом были удовлетворены требования Управления Роспотребнадзора по г. Москве, касающиеся ограничения реализации никотинсодержащей продукции, кальянов и устройств для потребления никотинсодержащей продукции дистанционным способом. Информация, размещенная на Интернет-сайте, признана запрещенной к распространению на всей территории Российской Федерации (административное дело 2а-580/22).

22.07.2022 г. решение Останкинского районного суда вступило в законную силу и подлежит немедленному исполнению. В настоящее время Управлением Федеральной службы в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций сайт заблокирован.

Коллективный иск

В Сколковский территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по г. Москве поступила жалоба на проведение погрузки и разгрузки товаров во встроенно-пристроенные к многоквартирному жилому дому помещения АО «П….» со стороны двора, под окнами жилых квартир по адресу: город Москва, ул….

При проведении совместно с органами прокуратуры надзорных мероприятий факты, указанные в обращении, подтвердились, загрузка

пищевой и непищевой продукции, материалов, продукции для помещений общественного назначения АО «П..», встроенно-пристроенных к жилому дому, осуществляется со стороны двора, где в непосредственной близости расположены окна жилых квартир и входы в жилой дом.

Территориальным отделом с учетом присоединившихся 20 жителей указанного жилого дома к требованию о понуждении к прекращению противоправных действий со стороны АО «Почта России», нарушающих требования санитарного законодательства, а именно о запрете осуществления погрузки и разгрузки материалов, продукции, товаров для объектов АО «П…», со стороны двора в непосредственной близости от окон жилых квартир и входов в жилой дом по адресу: город Москва, ул. …., *было подготовлено групповое исковое заявление в суд.*

Симоновским районным судом города Москвы 15 декабря 2021 года требования коллективного иска были полностью удовлетворены, было вынесено заочное решение, с которым АО «П…» не согласилось. Дело было направлено на новое рассмотрение.

Симоновский районный суд, повторно рассмотрев 29 апреля 2022 года в открытом судебном заседании гражданское дело по иску Управления Роспотребнадзора по г. Москве в интересах группы лиц к АО «П…», исковые требования Управления полностью удовлетворил. Кроме этого, суд обязал АО «П…» довести до сведения потребителей резолютивную часть решения суда в течение 10 дней после вступления решения суда в законную силу через средства массовой информации (дело №33-38181/2022). Не согласившись с данным решением, АО «П…» направило апелляционную жалобу в Московский городской суд.

Московский городской суд 28 сентября 2022 года, рассмотрев апелляционную жалобу АО «П…» оставил без изменения решение Симоновского районного суда города Москвы (дело №33-38181/2022).

11. Деятельность по контролю за маркировкой отдельных видов товаров средствами идентификации

Маркировка табачной продукции средствами идентификации

С 1 июля 2020 года вступили в силу требования законодательства об обязательной цифровой маркировки табачной продукции: Постановление Правительства РФ от 28 февраля 2019 г. № 224 «Об утверждении Правил маркировки табачной продукции средствами идентификации и особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении табачной продукции».

С начала введения обязательной маркировки в 2020 году и по 2022 год проведен мониторинг **2547** объектов, реализующих **табачную продукцию**, из которых в **14 %** случаев (на **361** объекте, в основном малый бизнес) установлены нарушения реализации продукции без маркировки средствами идентификации или с нарушением такой маркировки.

Проверено **187087** пачек табачной продукции. Из них реализовывалось с нарушением обязательных требований законодательства **73 835** пачки, в том числе **13201** пачек – отечественного производства, **60634** – импортного. Продукция изъята из оборота (арестована). Общая сумма арестованной продукции составила **8** млн. **135** тысяч рублей.

Составлено **358** протоколов об административном правонарушении (**318** – на индивидуальных предпринимателей, **40** - на юридических лиц) по ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ. Материалы дел направлены для рассмотрения по подведомственности в судебные органы.

По состоянию на **31 декабря 2022 г.** решениями судов к административной ответственности по ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ привлечено **301** лицо на общую сумму административных штрафов **8 млн. 309 тыс.** рублей с конфискацией предметов административного правонарушения на **6 млн. 263** тыс. рублей.

За **2022 год** судами вынесено **107** решений о наложении штрафов на сумму **3 млн. 389 тыс.** рублей с конфискацией предметов административного правонарушения на сумму **2 млн. 664 тыс.**

За **2022 год** рассмотрено **205** обращений, размещенных в Государственной информационной системе мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации (ГИС МТ) и объявлено **67** предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований.

Кроме того, **8 октября 2021** года руководитель Управления Роспотребнадзора по г. Москве Андреева Е.Е., начальник Главного управления МВД России по городу Москве Баранов О.А. и руководитель Департамента региональной безопасности и противодействия коррупции города Москвы Хлебников С.Д. подписали **трехстороннее Соглашение о взаимодействии** в области контроля за оборотом отдельных категорий товаров, в том числе табачной продукции. Работа по данному направлению ведется Управлением Роспотребнадзора.

Так, при проведении осмотра павильона «Т…» принадлежащего ИП М.А.Н., установлено, что в данном павильоне осуществляется оборот табачной продукции без маркировки и нанесения информации (с выкладкой на стеллажах, кассовой зоне) в количестве 4970 единиц (пачек) импортного производства различных наименований.

В отношении данного ИП М.А.Н. составлен протокол по ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ. Постановлением по делу № 5-1014/2022 от 16.06.2022 г. мирового судьи судебного участка № 368 Тверского района г. Москвы ИП М.А.Н признан

виновным в совершении административного правонарушения, предусмотренного ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ и назначено административное наказание в виде штрафа в размере 30 000 рублей с конфискацией предметов административного правонарушения на общую сумму 99 400 рублей.

Маркировка обуви средствами идентификации

С 1 июля 2020 года вступили в силу требования законодательства об обязательной цифровой маркировки обуви и табачной продукции: Постановление Правительства РФ от 05.07.2019 № 860 "Об утверждении Правил маркировки обувных товаров средствами идентификации и особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении обувных товаров".

По результатам заседания Оперативного штаба по контролю ситуации в части введения маркировки товаров, проведенного 30.06.2020 года и по информации Департамента торговли и услуг г. Москвы о лицах, не зарегистрированных в системе мониторинга за оборотом товаров, Управлением Роспотребнадзора по г. Москве в адрес юридических лиц, реализующих вышеуказанные группы товаров подготовлено и направлено 147 предостережений о недопустимости нарушений обязательных требований законодательства.

За 2021 год проведен мониторинг 2069 объектов, реализующих **обувь**. Из проверенных 2069 объектов в **17.69%** случаев на (366 объектах, в основном малый бизнес) установлены нарушения реализация продукции в части отсутствия маркировки средствами идентификации или с нарушением такой маркировки.

Проверено 199 397 пар. С нарушением обязательных требований к маркировке реализовывалось 64 090 пар (1627 пар – отечественного производства, 38 737 – импортного, 23 726 – без информации о стране происхождения). Продукция изъята из оборота (арестована). Общая сумма арестованной продукции составила 40 млн. 739 тыс. 420 рублей.

Составлено 233 протоколов об административном правонарушении (233 -на индивидуальных предпринимателей и 133 - на юридических лиц) по ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ. Материалы административных дел направлены в судебные органы для рассмотрения по подведомственности.

По решению суда на **1 января 2023** года к административной ответственности было привлечено 309 лиц, общая сумма административных штрафов составила 5 млн. 579 тыс. рублей с конфискацией 40 275 пар обувных товаров.

Так при осмотре торгового зала магазина принадлежащему ООО «О…», установлена продажа товаров и продукции без маркировки и (или) нанесения информации, предусмотренной законодательством Российской Федерации, в случае если, такая маркировка и (или) нанесение такой

информации обязательны, а именно: в помещении торгового зала магазина ООО «О…» для приобретения покупателям предлагалась продукция, на которой отсутствовала какая-либо информация и маркировка, а именно: отсутствовала информация на русском языке о наименовании продукции, страны изготовителя, наименование изготовителя, о составе сырья, единый знак обращения продукции на рынке государств-членов Таможенного союза, а также отсутствовала обязательная маркировка средствами идентификации.

В отношении ООО «О..» составлен протокол по ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ и передан в мировой суд судебного участка № 140 района Ново-Переделкино г. Москвы, вынесено постановление о признании юридического лица виновными в совершении административного правонарушения, предусмотренного ч. 2 ст. 15.12 Кодекса РФ об административных правонарушениях, и назначить административное наказание в виде административного штрафа в размере 50 000 тыс. рублей, с конфискацией предметов административного правонарушения.

Маркировка товаров легкой промышленности средствами идентификации

С 1 января 2021 года вступили в силу требования законодательства об обязательной маркировке товаров легкой промышленности: Постановление Правительства Российской Федерации от 31.12 2019 № 1956 "Об утверждении Правил маркировки товаров легкой промышленности средствами идентификации и особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении товаров легкой промышленности".

С 2021 года специалистами Управления проведен мониторинг 1143 объектов, из которых в 16,2% случаев (на 185 объектах установлены нарушения) в части отсутствия маркировки средствами идентификации или с нарушением такой маркировки.

Количество проверенных товаров легкой промышленности составило 56977 единиц. Из них, реализовывалось с нарушением обязательных требований законодательства 11 907 товаров легкой промышленности, в том числе 1724 – отечественного производства, 7987 – импортного, 2196- без информации о стране происхождения. Продукция изъята из оборота (арестована). Общая сумма арестованной продукции составила 8 млн. 742 тыс. рублей.

Возбуждено 185 дел об административном правонарушении по ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ, составлены протоколы (80- на юридических лиц и 105 – на индивидуальных предпринимателей) и направлены в суд.

За 2022 год судами вынесено 131 решение о наложении штрафов на сумму 2 млн. 368 тыс. рублей с конфискацией предметов административного правонарушения (3378 единицы) на сумму 8 млн. 450 тыс.

На 31 декабря 2022 года всего вынесено судами решений по 185 делам. Общая сумма штрафов составила 3 870 000 руб. (3 000 тыс. руб.– на юр. лиц, 870 тыс. руб.- на индивидуальных предпринимателей), сведения о продукции подлежащей конфискации количество составило 6 505 единиц на общую сумму 10 млн 150 тыс. рублей.

Так же в 2022 году выдано 9 предписаний об устранении выявленных нарушений. Всего выдано предписаний с 2021 года 35 предписаний (18- юридическим лицам и 17- индивидуальным предпринимателям). Их них исполнено 35 (18- юридических лиц и 17 индивидуальных предпринимателей).

Маркировка шин средствами идентификации

С 1 ноября 2020 года вступили в силу требования законодательства об обязательной цифровой маркировки шин: Правила маркировки шин утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2019 года № 1958 в соответствии с которыми на подлежащую маркировке шин необходимо обязательное нанесение средства идентификации в виде двумерного штрих-кода DataMatrix.

С 2021 года специалистами Управления проведен мониторинг 774 объекта, из которых в 4,5% случаев (на 35 объектах установлены нарушения) в части отсутствия маркировки средствами идентификации или с нарушением такой маркировки.

Количество проверенных шин составило 28 472 единицы. Из них, реализовывалось с нарушением обязательных требований законодательства 554 шины, в том числе 104 – отечественного производства, 450 – импортного. Продукция изъята из оборота (арестована). Общая сумма арестованной продукции составила 2 млн. 732 тыс. рублей.

Возбуждено 35 дел об административном правонарушении по ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ, составлены протоколы (16- на юридических лиц и 19 – на индивидуальных предпринимателей) и направлены в суд.

За 2022 год судами вынесено 19 решений о наложении штрафов на сумму 270 тыс. рублей с конфискацией предметов административного правонарушения (167 единиц) на сумму 752 056 рублей.

На 31 декабря 2022 года всего вынесено судами решений по 35 делам. Общая сумма штрафов составила 460 000 руб. (400 тыс. руб.– на юр. лиц, 60 тыс. руб.- на индивидуальных предпринимателей), сведения о продукции подлежащей конфискации составило 315 единиц на общую сумму 1 559 612 рублей.

12.Продажа товаров дистанционным способом

В 2022 году в Управление Роспотребнадзора по г. Москве по вопросам, связанным с нарушением прав потребителя при продаже товаров

дистанционном способом поступило 13 424 обращения, их них письменных от граждан 5 070 обращений (37.77%).

Большее количество обращений поступило в отношении торговой площадки «ОЗОН» (ООО «Интернет Решения») – 3057 всего, из них по вопросам защиты прав потребителей 3003 (98.23%) обращения. В отношении площадки «Яндекс.Маркет» поступило 1418 обращений, из них по вопросам, связанным с защитой прав потребителей 1233 (86.95%), 730 обращения поступило в отношении торговой площадки Сбермаркет ООО «Маркет Плейс», по вопросам защиты прав потребителей поступило 602 (82.47%) 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 «ОЗОН»);
– Полученный товар не соответствует заказанному;
– Возврат денежных средств за приобретённый дистанционным способом товар, в том числе надлежащего качества;
– Не предоставление информации о продавце товара;
– Предъявление требования об оплате услуг доставки;
– Навязывание при приобретении товаров путём установления минимальной суммы заказа;
– Продажа товаров с истёкшим сроком годности;
– Отмена заказанного потребителем товара в одностороннем порядке;
– Увеличение цены товаров в одностороннем порядке;
– Навязывание дополнительных услуг;

Принятые меры

В отчётном периоде Управлением в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих дистанционную продажу товаров проведено 168 профилактических мероприятия, из которых консультирований – 90, профилактических визитов - 6 и 11 внеплановых контрольно-надзорных мероприятий из них в форме «контрольной закупки» - 4, в форме мониторинговой закупки – 7. Выдано 72 предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований.

Нарушения обязательных требований законодательства выявлены при проведении 13 мероприятий, из них в 8 при взаимодействии с контролируемым лицом и 5 мероприятия без взаимодействия. По фактам выявленных нарушений выдано 46 предписаний.

По фактам поступивших обращений проведено 3 административных расследований, по результатам которых составлено 3 протоколов об административном правонарушении.

Общая сумма возмещённого имущественного вреда потребителям в связи с нарушением их прав при дистанционном способе продажи товаров составила 328,3 тыс. рублей.

По фактам нарушения прав потребителей при продаже товаров дистанционным способом Управлением в 2021 году дано 46 заключений в судах их них по 44 судом удовлетворены исковые требования потребителя. Присуждено денежных средств в пользу потребителей 3296,8 тыс. рублей, из них в качестве компенсации морального вреда 118,4 тыс. рублей.

Подано 301 исков, рассмотрено судами 264. Исковые требования удовлетворены по 260 искам. Присуждено денежных средств в пользу потребителей 1667,2 тыс. рублей из них в качестве компенсации морального вреда 91,5 тыс. рублей.

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