

О деятельности Управления Роспотребнадзора по г. Москве по защите прав потребителей в 2019 году

1. О работе органов исполнительной власти города Москвы по разработке, утверждению и реализации региональных программ по защите прав потребителей.

По итогам заседания президиума Государственного совета Российской Федерации по вопросу развития национальной системы защиты прав потребителей, состоявшегося 18 апреля 2017 г., Президентом Российской Федерации утвержден перечень соответствующих поручений, в том числе о разработке региональных программ по защите прав потребителей.

С целью повышения правовой грамотности москвичей и для профилактики и предупреждения возможных нарушений, Управлением Роспотребнадзора по г. Москве в тесном взаимодействии с Департаментом торговли и услуг разработана Программа мероприятий по совершенствованию системы защиты прав потребителей в городе Москве (далее – Программа) на период 5 лет с 2020 по 2024 годы.

Результатом проделанной работы стало утверждение данной Программы распоряжением Правительства Москвы от 17.12.2019 № 720-РП «Об утверждении программы мероприятий по совершенствованию системы защиты прав потребителей в городе Москве».

Размер общего финансирования Программы составляет **437 млн. 790,2 тыс. рублей**, при этом 418 млн. 391,2 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 для реализации мероприятий Программы. Данная сумма будет выделена ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Москве» в качестве гранда для реализации отдельных мероприятий программы.

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

Программой предусмотрена организация оказания правовой помощи гражданам на базе управ города Москвы. На территории 25-ти районных управ города Москвы будет организовано выездное консультирование потребителей. По заявлениям граждан в 125 районных управах города планируется оказание помощи в подготовке исковых заявлений и претензий к субъектам предпринимательской деятельности, нарушающим права потребителей.

Предполагается проведение выездных семинаров, фестивалей, создание и тиражирование рекламных роликов и иной информационной продукции для потребителей

Запланировано создание специального проекта «Защита прав потребителей» на официальном сайте Мэра и Правительства Москвы и создание единого городского контакт-центра по вопросам защиты прав потребителей. Для реализации данных мероприятий выделяется 250 млн. рублей и 165 млн. рублей соответственно.

Онлайн-проект «Защита прав потребителей» будет включать разделы по формированию претензий к продавцам (исполнителям услуг), исковых заявлений в суд, онлайн-приемную, информационные материалы по актуальным вопросам в области защиты прав потребителей. Ресурс предполагает возможность онлайн работы потребителей сразу с продавцами и исполнителями, зарегистрированными на указанном сайте. Запланировано анонсирование и проведение обучающих вебинаров как для потребителей, так и предпринимательского сообщества.

К апрелю 2021 г. запланировано внедрение системы взаимодействия посредством данного ресурса с Управлением Роспотребнадзора по г. Москве, судами и службой судебных приставов с потребителями в электронном виде.

2. Координация деятельности по защите прав потребителей в городе Москве.

Осуществление на территории города Москвы мероприятий по реализации Программы и координация взаимодействия её исполнителей представляется возможным через созданный совещательный орган при высшем должностном лице субъекта Российской Федерации.

Мэром Москвы С.С. Собяниным принято решение о создании Межведомственной рабочей группы по осуществлению мероприятий Программы. Разработан проект соответствующего Положения. В состав Межведомственной рабочей группы вошли 9 Департаментов города Москвы, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Москве», ГБУ города Москвы «Многофункциональные центры предоставления государственных услуг города Москвы» (далее - МФЦ), ГКУ города Москвы «Информационный город», Комитет общественных связей и молодежной политики города Москвы, Управление Роспотребнадзора по г. Москве. Согласно положению о Межведомственной рабочей группе запланировано взаимодействие с органами исполнительной власти и иными органами и организациями города Москвы.

Также решение вопросов обеспечения защиты прав потребителей осуществлялось в тесном взаимодействии с законодательными и исполнительными органами власти, правоохранными органами, общественными объединениями и предпринимательским сообществом.

Специалисты Управлением Роспотребнадзора по г. Москве принимали участие в тематических «круглых столах» в Мосгордуме и Общественной Палате города Москвы, где обсуждались вопросы ограничения реализации «веселящего газа» никотинсодержащих пищевых продуктов.

Управлением Роспотребнадзора по г. Москве в адрес Мосгордумы в 2019 г. были направлены предложения о необходимости внесения изменений в действующее антитабачное законодательство и регламентации требований к

обращению и использованию курительных смесей в кальянных, «вейпов», электронных систем нагревания табака.

Еженедельно вопросы, в том числе обеспечения защиты прав потребителей, докладывались руководителем Управления Роспотребнадзора по г. Москве на оперативных совещаниях у заместителя Мэра Москвы в Правительстве Москвы по вопросам социального развития.

Начальники территориальных отделов приняли участие в 260 круглых столах, во встречах с населением в Префектурах и районных управах административных округов.

Для обеспечения оперативного взаимодействия и обмена информацией Управлением Роспотребнадзора по г. Москве заключено 48 Соглашений, в том числе в 2019 г. – 6: с Департаментом информационных технологий города Москвы, Комитетом по архитектуре и градостроительству города Москвы и Управлением Уполномоченного по защите прав предпринимателей в городе Москве.

Кроме того, Управление Роспотребнадзора по г. Москве входит в состав Комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в городе Москве, принимается участие в постоянных заседаниях городского штаба при Правительстве города Москвы по координации деятельности в области использования интеллектуальной собственности, контроля за оборотом аудио-видеопродукции, компьютерных информационных носителей, противодействия реализации контрафактной продукции в сфере высоких технологий, предупреждения и пресечения несанкционированной торговли, незаконного оборота алкогольной продукции.

Управление Роспотребнадзора по г. Москве входит в состав Штаба по защите прав и законных интересов субъектов инвестиционной и предпринимательской деятельности города Москвы. Цель мероприятия – сбор вопросов от предпринимателей о проблемах ведения бизнеса в городе Москве, их систематизация и формирование повестки на заседание Штаба.

3. Реализация 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 от 06.11.2002 №56 «Об организации местного самоуправления в городе Москве».

По состоянию на 1 января 2019 г. самостоятельные подразделения, реализующие полномочия по защите прав потребителей в структуре органов местного самоуправления в порядке статьи 44 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей»¹, не представлены.

Как правило, на территории районов города Москвы функции по защите прав потребителей возлагаются на заместителей главы управы по вопросам экономики,

¹ Далее – Закон «О защите прав потребителей»

торговли и услуг. В работе по защите прав потребителей органы местного самоуправления взаимодействуют с Управлением Роспотребнадзора по г. Москве и его территориальными отделами в административных округах города Москвы.

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 Роспотребнадзора по г. Москве 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, а также общественных объединений потребителей за 2019 г. увеличился на 26,1 % по сравнению с 2018 г. и их количество достигло 16 000 тыс. (2019 г. – 16 135, 2018 г. – 11 914, 2017 г. – 6 617).

4. Структура и количество поступивших и рассмотренных жалоб потребителей

В 2019 г. в Управление Роспотребнадзора по г. Москве поступило 68 918 обращений, из них: на нарушения прав потребителей – 49 296 (71,5%), что на 20,4 % больше, чем в 2018 г. (40 946 обращений) и на 27,8 % больше, чем в 2017 году (38 569 обращения); на нарушения требований санитарного законодательства – 19 622 (28,5%).

В общем объеме всех полученных в 2019 г. обращений доля заявлений от граждан по сравнению с 2018 г. увеличилась на 12,4 % (2019 г. – 33 161, 2018 г. – 29 029, 2017 г. – 31 946).



Рис 4.1. Динамика поступивших обращений

Структура обращений *практически* не изменилась.

Рост обращений прослеживается в следующих сегментах потребительского рынка:

розничная торговля, в том числе продовольственные товары, – на 19 %, в 2019 г. поступило 19 373 и 3 122 обращения соответственно, в 2018 г. – 16 221 и 2 837; дистанционная торговля – на 66,6 % (2019 г. – 6 943, 2018 г. – 4 168); финансовые услуги – на 75,7% (3 618 против 20 59 в 2018 г.); услуги связи – на 41,1 % (4794 против 3 397 в 2018 г.); гостиничные услуги – на 26,7% (213 против 168 в 2018 г.); услуги ЖКХ – на 24,5% (2 246 против 1 803 в 2018 г.); бытовое обслуживание населения – на 19,1 % (961 против 807 в 2018 г.).

Практически на прежнем уровне осталось количество обращений в таких сферах деятельности, как общественное питание – 805 против 716 в 2018 г.

Снизилось количество обращений на оказание таких социально значимых услуг, как:

туристские услуги – на 29,5% (838 против 1188 в 2018 г.);

образовательные услуги – на 8,4% (336 против 367 в 2018 г.).

Структура обращений в 2019 г. по сферам деятельности представлена на Рис. 4.2.

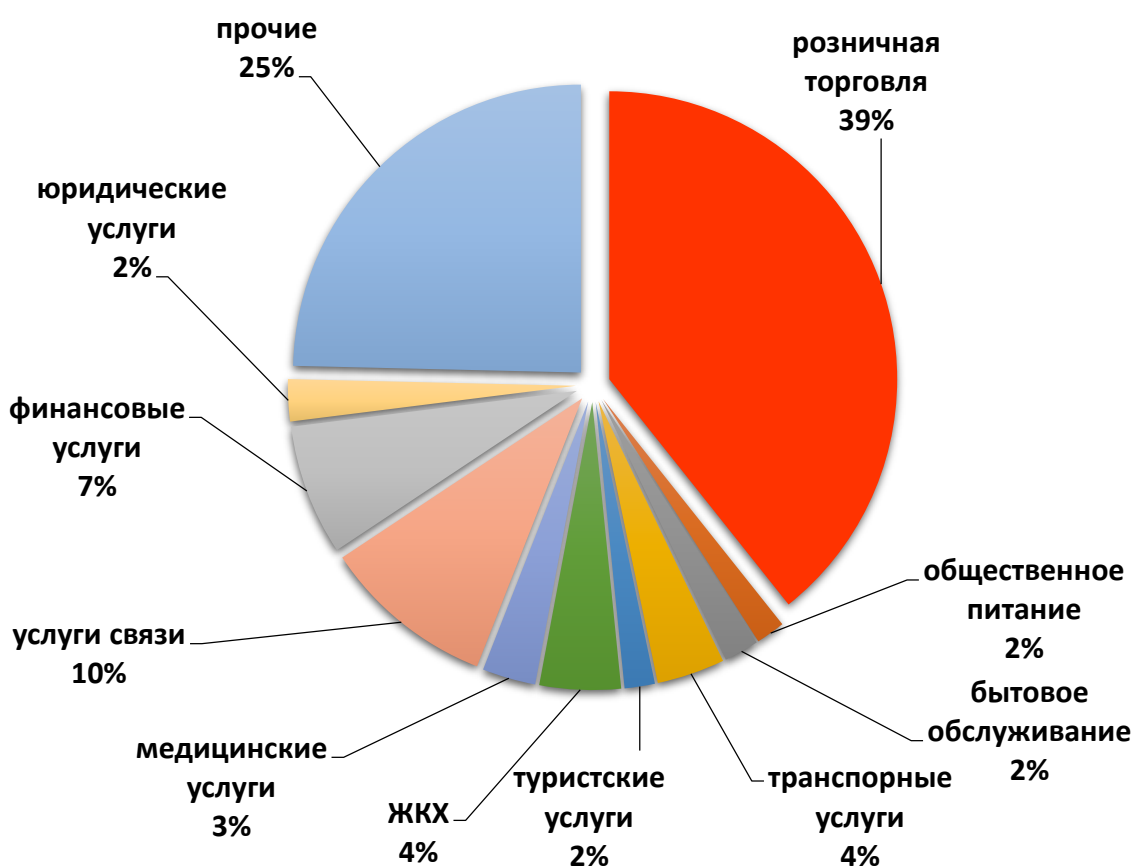


Рис. 4.2. Структура обращений по сферам деятельности в 2019 г.

Наибольшее количество обращений 60,7% приходится на сферу оказания услуг и 39,3% - на сферу торговли.

Из 49 296 обращений о нарушении прав потребителей лишь 1,6% обращений стали основанием для проведения проверок, административных расследований и контрольных закупок (416 – проверок, 208 – расследований и 178 контрольных закупок), из них по результатам проверок подтвердилось 498 обращений и 173 обращений - по результатам административных расследований.

5% жалоб (2 465) направлено для рассмотрения по подведомственности в иные органы и организации, так как указанные в этих обращениях вопросы не относятся к компетенции органов Роспотребнадзора.

В остальных случаях, 93,4 % (46 029) обращений содержали требования имущественного характера либо в них отсутствовали достаточные данные для возможности проведения контрольных мероприятий, также не были соблюдены требования Федерального закона от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»² - не соблюден претензионный порядок разрешения спора. По данным обращениям потребителям даны необходимые разъяснения в рамках законодательства о защите прав потребителей, в том числе по порядку действий граждан для разрешения конфликтных ситуаций.

В 2019 г. по вопросам соблюдения обязательных требований законодательства в сфере защиты прав потребителей проведена 1 701 проверка, что в 2,4 раза больше проведенных контрольно-надзорных мероприятий в 2018 г. (715 мероприятий), и составило более 13% (24,9%) от общего количества проверок (6 825 проверок) по всем направлениям деятельности в целом по Управлению Роспотребнадзора по г. Москве. Плановые проверки не проводились.



Рис. 4.3 Количество проверок по исполнению обязательных требований законодательства в сфере защиты прав потребителей

² Далее – Закон № 294-ФЗ.

Отмечается снижение на 12% проведенных внеплановых проверок по обращениям потребителей: с 174 в 2018 г. до 153 в 2019 г.

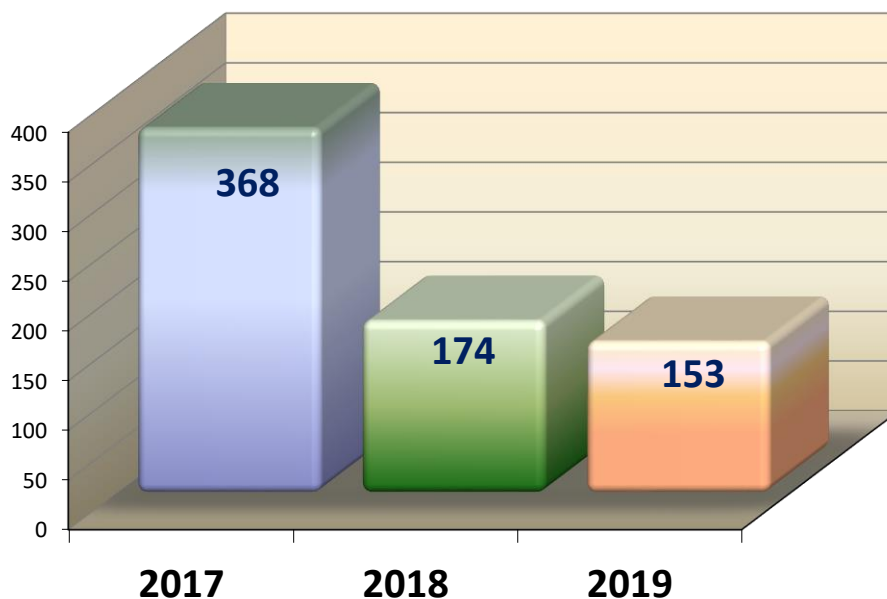


Рис. 4.4 Количество проверок по обращениям потребителей

Количество установленных в ходе надзорных мероприятий нарушений обязательных требований законодательства в сфере защиты прав потребителей в 2019 г. по сравнению с 2018 г. увеличилось почти в 2 раза и составило 12 482 (в 2018 г. – 6 343).

При этом показатель, характеризующий соотношение абсолютного числа выявленных нарушений законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, к общему количеству соответствующих проверок в 2019 г., снизился незначительно и составил 7,3% (в 2018 г. – 8,8%).

По фактам выявленных нарушений обязательных требований в ходе проверок, проведенных в 2019 г. в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, должностными лицами было вынесено 4 342 постановления о назначении административного наказания (в 2018 г. – 2 570, увеличение на 68,9%), из которых 3 158 постановлений в виде административного штрафа на общую сумму 69 млн. 999,1 тыс. рублей (2018 г. - 71 млн. 211,8 тыс. рублей, 2017 г. – 111 млн. 044,9 тыс. рублей).

Средняя сумма административного штрафа составила 16,1 тыс. рублей (22,2 тысячи рублей без учета предупреждений) (2018 г. – 27,7 тыс. рублей, 2017 г. – 26,5 тыс. рублей). Количество административных предупреждений выросло в 4,7 раза (1 184 против 249 в 2018 г.).

Удельный вес привлечения юридических лиц и индивидуальных предпринимателей за нарушения в области защиты прав потребителей увеличился на 62% (2 940) и составил 67,7% (против 1 807 в 2018 г., 2 666 в 2017 г.).

Таблица 4.1

	2017 год		2018 год		2019 год	
	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
Всего	4 331	100	2 570	100	4 342	100
граждан	9	0,2	16	0,6	20	0,5
ДЛ	1 656	38,2	747	29,1	1 382	31,8
ИП	363	8,4	446	17,3	907	20,9
ЮЛ	2 303	53,2	1 361	53,0	2 033	46,8

Большая доля принятых административных мер в виде административного штрафа в 2019 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 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях³. В истекшем году их количество составило 38,1% (1 655 постановлений) (в 2018 г. на их долю приходилось 34,7% – 1 813 постановлений).

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 9,6% постановлений (416 постановлений) (2018 г. – 19,1 % или 447 постановлений).

На долю административных мер, связанных с несоблюдением требований законодательства о техническом регулировании, пришлось 14,6 % (632 постановлений) (2018 г. – 21,6 % или 493 постановления).

На иные нарушения прав потребителей, квалифицируемые в соответствии с нормами КоАП РФ, в том числе статьи 10.8, 14.2, 14.7, 14.6 и иные, полномочия по применению которых предоставлены органам Роспотребнадзора, приходится 37,7 % (1 639 постановлений) (2017 г. – 24,6% или 588 постановлений).

Кроме этого, в судебные органы направлено на рассмотрение 199 дел (2018 г. – 147 дел) об административном правонарушении. Из 186 рассмотренных административных дел по 73 (2018 г. – 57) делам приняты решения о конфискации продукции, по 113 (2018 г. – 74) делам – о наложении административного штрафа.

Приоритетными сегментами потребительского рынка, подлежащими федеральному государственному надзору в области защиты прав потребителей, по-прежнему являются: продажа продовольственных и непродовольственных товаров, оказание финансовых услуг, транспортных услуг, предоставление коммунальных

³ Далее – КоАП РФ

услуг, услуг по реализации туристского продукта, оказание платных медицинских услуг, а также бытовое обслуживание населения.

4.1. Продажа товаров

Всего в 2019 г. в Управление Роспотребнадзора по г. Москве поступило 19 373 обращения потребителей по вопросам, касающимся соблюдения требований законодательства о защите прав потребителей в сфере розничной торговли, что больше на 19,4%, чем в 2018 г. – 16 221 и на 33,9 %, чем в 2017г. Представлено в таблице 3.1.1

Таблица 4.1.1.

Количество поступивших обращений на нарушение прав потребителей

Наименование вида деятельности	2017 год	2018 год	2019 год
Всего обращений на нарушение прав потребителей	38 569	40 946	49 296
В т.ч в сфере розничной торговли	14 464	16 221	19 373
продовольственные товары	1 939	2 837	3 122
дистанционная торговля	3 177	4 168	6 943
продажа товаров по образцам	14	16	953
алкогольной продукция	375	394	421
Парфюмерно-косметические товары	198	296	126
Обувь	352	339	299
Текстильные, трикотажные, швейные изделия	467	426	354
Технически сложные товары быт. назначения	3 059	3 268	1 928
Автомобилей	1 130	1 284	607
Лекарственных средств и мед. изделий	370	415	365
Мебели	918	1 017	801
Прочая продажа товаров	2 465	1 761	3 454

Основными причинами обращений граждан являются: продажа товаров с недостатками (истечение сроков годности, с производственными дефектами), низкое

качество технически-сложных товаров бытового назначения, отсутствие информации о товарах и продавце, нарушения, связанные с приобретением товаров дистанционным способом.

Удельный вес обращений от общего количества поступивших обращений на нарушения в сфере торговли в 2019 г. составил 39,3 % и остался практически на прежнем уровне по сравнению с 2018 г. – 39,6 % (2017 г. – 37,5%).

Применительно к сегменту розничной торговли в 2019 г. в большинстве случаев (83,9%) жалобы касались приобретения недовольственных товаров (2018 г. – 82,5%, 2017 г. – 86,6%), главным образом – технически сложных товаров (20,1%).

В 2019 г. увеличилось количество обращений, связанных с дистанционным способом продажи товаров до 35,8 % (от общего числа обращений), в 2018 г. – 25,7% и 2017 г. – 21,9 %.

Анализ обращений показал, что заявителями сообщалось о причинении вреда жизни, здоровью или имуществу потребителей в 13 случаях, из них 4 обращения (или 30,8%) касались сферы розничной торговли вследствие приобретения товаров ненадлежащего качества, при том, что в 2018 г. таких обращений было 22, из них 5 (22,7%) – в сфере розничной торговли.

Структура обращений граждан в сфере торговли представлена на рис. 4.1.2.



Рис. 4.1.2 Структура обращений граждан в сфере торговли

Основанием для проведения проверок, в том числе в форме Контрольной закупки (далее – КЗ), стало 1,5% (295, в т.ч. 123 КЗ) поступивших обращений в сфере розничной торговли, что в 2 раза больше, чем в 2018 г. (0,9% - 143). В сфере

розничной торговли проведено 258 административных расследований, что в 1,9 раза больше, чем в 2018 г. (138 расследований). В ходе административных расследований в 95,0 % случаях (245) выявлены нарушения прав потребителей.

Всего в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих розничную продажу товаров, в 2019 г. было проведено 1 607 внеплановых проверок, в том числе по исполнению предписаний (84) и по распоряжению руководителя Роспотребнадзора, изданного в соответствии с поручениями Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации (1301). Общее количество внеплановых проверок в 2019 г. по сравнению с 2018 г. увеличилось в 3 раза (521).

В 2019 г. проведено в 4,5 раза больше внеплановых проверок в сфере розничной торговли 1 607 (357 в 2018 г.), из которых в 90,3% – 1451 (2018 г. – в 74,5%) случаев выявлены нарушения обязательных требований законодательства, что на 15,8 % больше, чем в 2018 году.

Динамика проведенных проверок за 5 лет представлена на рис. 4.1.3.

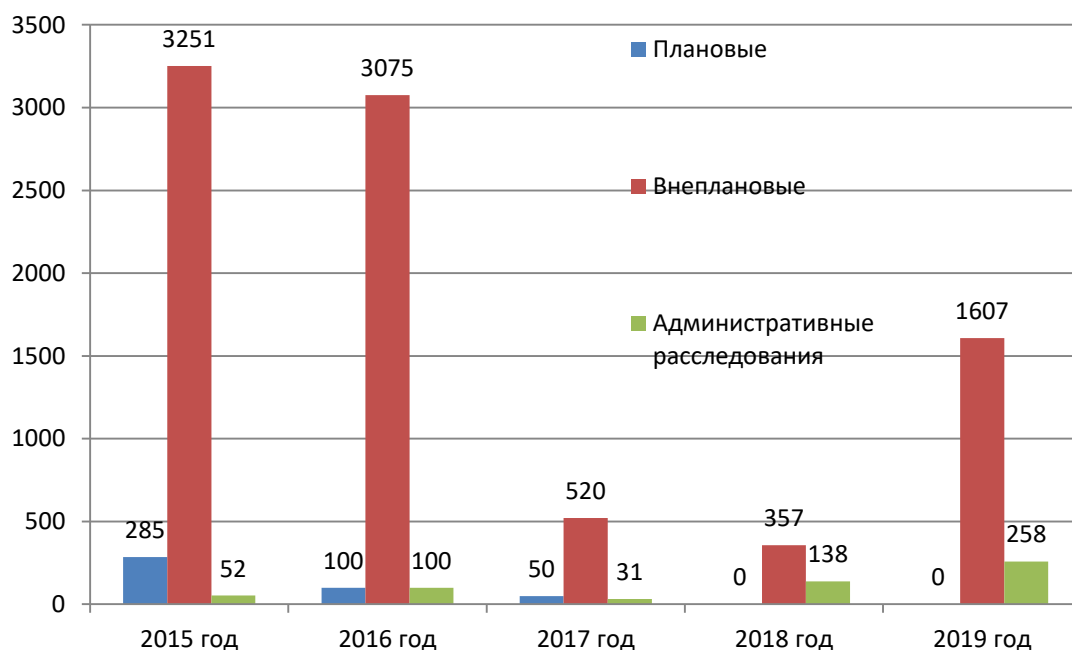


Рис. 4.1.3 Динамика проведенных проверок в сфере торговли

В ходе проверок в сфере розничной торговли выявлено 11 644 нарушений обязательных требований законодательства, что в 2,7 раза больше, чем в 2018 г. (4 278). При общей тенденции сокращения количества проверок в сфере потребительского рынка, в 2019 г. на одну проверку пришлось 7,3 нарушений, что в 1,6 раза меньше, чем в 2018 г. (12,0).

Из общего числа нарушений в розничной торговле (11 644), выявленных в 2019 г., 54,2 % нарушений (6 314) приходится на нарушения положений Закона «О защите прав потребителей», 17,0% (1 984 нарушений) связано с нарушениями законодательства о техническом регулировании и 28,7 % нарушений (3 346) с

неисполнением требований иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

Нарушения требований Закона «О защите прав потребителей» в сфере розничной торговли составили:

3 570 по статьям 8-10, 12 (нарушение прав потребителей на информацию о товаре, продавце, изготовителе) – 30,7% от общего числа выявленных нарушений (в 2018 г. – 1 273 или 29,8 %));

1 197 по статье 4 (нарушение прав потребителей на качество товара (работ и услуг) – 10,3% от общего числа выявленных нарушений (в 2018 г. – 365 или 8,5%));

12 по статьям 5, 6 (нарушение прав потребителей на гарантию, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания) – 0,1% (в 2018 г. – 13 (0,3 %));

210 по статье 7 (нарушение прав потребителей на безопасность товара (работ, услуг) – 1,8% (в 2018 г. – 173 (4,4%));

24 по статье 11 (нарушение режима работы продавца (исполнителя) – 0,2% (в 2018 г. – 7 (0,2 %));

160 по статье 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей) – 1,37% (в 2018 г. – 27 (0,6%));

1 142 по иным статьям Закона «О защите прав потребителей» – 9,8 % (в 2018 г. – 258 (6,03 %)).

5 330 нарушений иных НПА, норм ТР ТС и ЕАС – 45,8% (в 2018 г. – 2164 (50,6%)).

Всего по фактам нарушений, выявленных по результатам проверок в сфере розничной торговли, юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям было выдано 938 предписаний (в 2018 г. – 230) и 1 121 представление (в 2018 г. – 301), в том числе по розничной продаже продуктов питания – 929 (в 2018 г. – 148).

По результатам рассмотрения возбужденных дел об административных правонарушениях вынесено 3 683 постановления (в 2018 г. – 1 639), из них: 1 085 (в 2018 г. – 148) постановлений об административном предупреждении, 2 598 (в 2018 г. – 1491) постановления о наложении штрафа.

Общая сумма штрафа по розничной торговле в 2019 г. составила 56 млн. 238,9 тыс. рублей против 52 млн. 921,2 тыс. рублей в 2018 г. При этом сумма штрафа, уплаченного в доход бюджета в добровольном и принудительном порядке по отношению к общей сумме наложенных штрафов, в 2019 г. составила 83,5% (46 млн. 971,4 тыс. рублей), что в процентном соотношении приблизительно равно сумме, уплаченной в 2018 г. – 81,7% (43 млн. 229,8 тыс. рублей).

Основная доля правонарушений в сфере розничной торговли – 65,0% (1065 шт.), пришлась на нарушения, связанные с правилами продажи товаров и получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре или продавце, а также нарушения изготовителем или продавцом требований технических регламентов, несоблюдения ограничений и нарушение запретов в сфере торговли табачной продукцией и табачными изделиями, административная ответственность за которые предусмотрена частью 1 статьи 14.8 (93 шт.), статьей 14.15 (1 429 шт.) и частью 1, частью 2 статьи 14.43 (457 шт.) а также частью 1 ст.14.53 (175 шт.) КоАП РФ.

2,1% правонарушений пришлось на факты обмана потребителей либо введение в заблуждение потребителей относительно потребительских свойств товаров (работ, услуг), в связи с чем по части 1 и части 2 статьи 14.7 КоАП РФ к ответственности было привлечено 77 юридических, должностных лиц и индивидуальных предпринимателей.

Так, Управлением Роспотребнадзора по г. Москве пресечена продажа пищевых концентратов из растительного сырья, безопасность которых не подтверждена в установленном порядке

В Управление Роспотребнадзора по г. Москве поступило обращение потребителя И. в отношении реализации в магазине пищевых концентратов на основе растительного сырья. В обращении потребитель указывал на то, что при приобретении 6-ти наименований продукции, продавец убедила, что данная продукция максимально подходит потребителю и заверила в её лечебных свойствах.

В рамках административного расследования у продавца были запрошены декларации о соответствии продукции требованиям безопасности, а также направлены запросы в экспертные организации для предоставления протоколов испытаний, на основании которых были выданы декларации на данную продукцию.

Полученные протоколы испытаний для экспертной оценки были направлены в ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Москве». По результатам экспертной оценки было установлено, что декларации на пищевые концентраты не могут быть выданы на основании указанных в них протоколов лабораторных исследований, так как целью проведения исследований, согласно представленных протоколов, является производственный контроль на единичные показатели, что не может лечь в основу получения деклараций о соответствии продукции требованиям технических регламентов Таможенного союза.

Таким образом, следуя выводу эксперта, данная продукция не имеет соответствующего подтверждения её качества и безопасности, не говоря уже о положительных лечебных свойствах и действиях. В этой связи, Управлением Роспотребнадзора по г. Москве приняты меры по отзыву 6-ти деклараций в отношении каждого наименования продукции.

Продукция в количестве 247 единиц, реализуемая без декларации, подтверждающей её качество и безопасность, арестована. В отношении продавца составлен протокол об административном правонарушении и материалы направлены в Арбитражный суд города Москвы.

Судом принято решение о привлечении предпринимателя к административной ответственности в виде штрафа в размере 30 000 рублей с конфискацией ранее арестованных предметов административного правонарушения (дело № А40-72783/19-93-626).

По итогам деятельности Управления Роспотребнадзора по г.Москве в 2019 г. доля выявленных нарушений требований к маркировке в части соблюдения порядка и объема сведений о продукции выросла и составила 374 правонарушения, что в 1,4 раза больше, чем в 2018 г. (276).

Наиболее распространенные нарушения требований технических регламентов в отношении маркировки продукции связаны с отсутствием наименования страны

изготовителя; наименования и местонахождения изготовителя; даты изготовления; единого знака обращения продукции; списка ингредиентов либо состава, несоответствие страны изготовления либо состава сырья, а также наличие знака ЕАС без проведения обязательной оценки соответствия.

Управлением Роспотребнадзора по г. Москве при проведении контроля по соблюдению субъектами предпринимательской деятельности, осуществляющими реализацию продукции легкой промышленности, требованиям по маркировке изделий из натурального меха контрольными (идентификационными) знаками (КИЗ) в филиале сетевого магазина кожи и меха установлен факт реализации меховых изделий в количестве 5 штук с нарушением порядка маркировки, выразившимся в разночтении цвета изделий в КИЗе и на маркировке.

На меховые изделия (куртки мужские) в количестве 5 штук на общую сумму 139 965 рублей 00 копеек наложен арест, они были переданы на ответственное хранение по фактическому месту осуществления деятельности. Возбуждено производство по ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ, и материалы переданы в суд.

Мировым судьей судебного участка № 309 района Свиблово города Москвы вынесено постановление о привлечении юридического лица к административной ответственности за совершение административного правонарушения, предусмотренного ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ, и назначении штрафа в размере 50 000 рублей с конфискацией 5 меховых изделий (Дело № 05-0352/309/2019).

Особый контроль Управление Роспотребнадзора по г. Москве уделяет безопасности детских товаров. В 2019 г. были проведены проверки в отношении 36 субъектов 329 объектов, реализующих детские товары. Объектами контроля были преимущественно сетевые объекты: ООО «Мегастор», ООО «АШАН», ООО «Книжный лабиринт», ООО «Билла», ООО «ОКТОБЛУ».

В том числе осуществлялся контроль за реализацией товаров для детей на 144 объектах образовательных организаций, 8 объектах детских оздоровительных лагерей, 8 объектах производителей/ импортеров детской продукции, в ходе которого проведены исследования детской одежды, обуви, книг, ранцев, игрушек, мебели, гигиенических товаров по уходу за детьми.

Практически при всех проверках предприятий, реализующих детские товары, выявлены нарушения. При проведении проверок исследовано 1 192 образца (7 018 исследований) детских товаров, установлено несоответствие требованиям технических регламентов при исследовании 29 образцов (2,4%) детской продукции по линейно-угловым, физико-химическим, санитарно-химическим, микробиологическим, токсикологическим показателям, по внешневидовым характеристикам, уровню звука.

При проведении проверок на соответствие требованиям технических регламентов по показателю «маркировка» осмотрено 1 368 детских товаров, нарушения требований маркировки установлены на 102 образцах детских товаров (7,4 %).

Снята с реализации 5 171 единица детского товара, не соответствующая требованиям технических регламентов.

По результатам проверок вынесено 130 административных наказаний в виде административных штрафов на общую сумму 12 млн. 657 тыс. рублей.

4.2. Контроль за соблюдением правил продажи отдельных видов товаров в части размещения (выкладки) молочных, молочных составных и молокосодержащих продуктов

В связи с вступлением 01.07.2019 в силу изменений в Правила продажи отдельных видов товаров, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 N 55, в истекшем году проделан значительный объем работ по исполнению хозяйствующими субъектами с 01.07.2019 раздельной выкладке молочных, молочных составных и молокосодержащих продуктов.

В рамках профилактической работы Управлением Роспотребнадзора по г. Москве направлены информационные письма в Департамент торговли и услуг города Москвы, Уполномоченному по защите прав предпринимателей в городе Москве. Проведены Консультативный совет и совещания с бизнес сообществом, направлены информационные письма в крупные торговые сети города Москвы.

Во исполнение Приказа Федеральной службы надзора в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 08.07.2019 № 458 «О проведении внеплановых выездных проверок соблюдения правил продажи отдельных видов товаров в части размещения (выкладки) молочных, молочных составных и молокосодержащих продуктов» в период с 01 июля по 09 декабря 2019 г. специалистами Управления Роспотребнадзора по г. Москве проверено **2 847** объектов (2 148 субъектов), осуществляющих реализацию молочной продукции (39,6% от общего количества объектов, находящихся на контроле), с учетом плановых проверок и совместных проверок с органами Прокуратуры. Установлено 2 268 нарушений в 1 803 объектах (63,3% от общего количества проверенных объектов).

По результатам проверок Управлением Роспотребнадзора по г. Москве по ст. 14.15 КоАП РФ вынесено 2 115 постановлений, из них:

- 1 351 штраф на общую сумму 10 млн. 264 тыс. рублей;
- 764 предупреждения.

Проведено 604 проверки по исполнению ранее выданных предписаний.

Кроме того, проводился мониторинг предприятий торговли, в результате которого осмотрено 2934 объекта.

Проводилась работа со средствами массовой информации:

- 3 выступления по ТВ (1 канал, канал «Известия», канал «Рен ТВ»);
- 53 печатных материала размещено в СМИ (в прессе и сети «Интернет»);
- проведено 11 совещаний и 1 консультативный совет с участием представителей общественных объединений, торговых сетей и Ассоциации компаний розничной торговли (АКОРТ);
- проконсультировано по «горячей линии» и в «Общественной приемной» 497 граждан.

Итогом проделанной работы стало приведение объектами торговли города молочных полок в соответствие с новыми требованиями законодательства.

4.3. Реализация алкогольной продукции

В 2019 г. продолжался надзор за соблюдением законодательства в сфере оборота алкогольной продукции. По состоянию на 1 января 2019 г. количество организаций, осуществляющих деятельность по реализации алкогольной продукции на территории города Москвы в соответствии с выданной лицензией, составляло около 10 тысяч.

За 2019 год Управлением Роспотребнадзора по г.Москве и территориальными отделами проведено 255 проверок деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих реализацию алкогольной продукции, что на 30,1 % больше, чем за 2018 г. (за 2018 г. – 196 проверок). Всего за 2019 г. контрольно-надзорные мероприятия проведены в отношении 582 объекта (за 2018 г. – 712 объектов). Нарушения обязательных требований законодательства, регулирующего правоотношения в указанной сфере, установлены при проверке 51 объекта (8,76% от общего числа проверенных объектов).

Предприятиями розничной торговли допускались следующие нарушения требований к реализации алкогольной и спиртосодержащей продукции, установленные Федеральным закон от 22.11.1995 №171-ФЗ «О государственном регулировании производства оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции»⁴:

- несоблюдение пространственных (вблизи образовательных учреждений) ограничений реализации алкогольной продукции;
- реализация алкогольной продукции несовершеннолетним;
- розничная продажа алкогольной продукции без сопроводительных документов, в нестационарных торговых объектах;
- продажа алкогольной продукции дистанционным способом (через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет») в нарушение пункта 5 Правил продажи товаров дистанционным способом, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 27.09.2007 № 612⁵;
- реализация алкогольной продукции без обязательной маркировки акцизными или федеральными специальными марками в нарушение пунктов 2 и 3.1 статьи 12 Закона № 171-ФЗ.

За выявленные нарушения к административной ответственности привлечено 110 лиц, в том числе 60 юридических и 50 должностных лиц и индивидуальных предпринимателей. Сумма назначенных административных штрафов составила 6 464 000 рублей (за 2018 г. – 8 644 000 рублей), из них 5 648 000 рублей – на юридических лиц и 816 000 рублей – на должностных лиц и индивидуальных предпринимателей.

Из 115 постановлений за нарушения требований к реализации алкогольной продукции:

⁴ Далее – Закон № 171-ФЗ

⁵ Далее – Правила продажи товаров дистанционным способом

17 постановлений (14,8%) вынесено по части 3 статьи 14.16 КоАП РФ – нарушения иных правил розничной продажи алкогольной и спиртосодержащей продукции в части оформления ценников, отсутствия информации для потребителей о лицензии, о наименовании, пищевой ценности и другой обязательной информации о реализуемой алкогольной продукции в предприятиях торговли и общественного питания;

14 постановлений (12,2%) вынесено по части 1 статьи 14.43 КоАП РФ – нарушения требований технических регламентов ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции» и ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки»;

19 постановлений (16,5%) вынесено по части 2 статьи 14.43 КоАП РФ – действия, повлекшие причинение вреда жизни и здоровью граждан либо создавшие угрозу причинения вреда жизни и здоровью граждан;

2 постановления (1,7%) вынесено по части 3 статьи 14.43 КоАП РФ – повторное совершение административного правонарушения, предусмотренного частью 2 настоящей статьи;

5 постановлений (4,4%) вынесено по части 1 статьи 14.5 КоАП РФ – продажа товаров при отсутствии установленной информации об изготовителе (исполнителе, продавце) либо иной информации, обязательность предоставления которой предусмотрена законодательством Российской Федерации;

6 постановлений (5,2%) вынесено по части 1 статьи 14.8 КоАП РФ – нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре, об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы;

52 постановления (45,2%) вынесены по статьям 6.3, 6.4, 6.6 КоАП РФ за нарушения санитарных требований при реализации алкогольной продукции, ее складировании и хранении.

За 2019 г. в рамках контрольно-надзорных мероприятий проверок для лабораторных исследований отобрано 536 проб алкогольной продукции или 525,36 дкл, в том числе импортной – 199 или 166,1 дкл. Согласно экспертным заключениям ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Москве», 8 проб алкогольной продукции, в том числе импортной – 4 (или 13,85 дкл и 0,6 дкл соответственно) не соответствовало требованиям ГН 1.2.3539-18 «Гигиенические нормативы содержания пестицидов в объектах окружающей среды (перечень)»; Единым санитарно-эпидемиологическим и гигиеническим требованиям, подлежащим санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю). Продукция была утилизирована, и соответствующая информация направлена в территориальные органы Роспотребнадзора по месту нахождения изготовителей такой продукции. Количество проверенной алкогольной продукции составило 525,36 дкл, из них 166,1 дкл. – импортной продукции.

При проведении внеплановой выездной проверки по жалобе потребителя в отношении предприятия общественного питания установлен факт реализации алкогольной продукции без нанесения обязательной информации, предусмотренной законодательством Российской Федерации. В ресторане осуществлялась реализация пива из кеги объемом 20 литров, на которой отсутствовала

информация о наименовании и месте нахождения изготовителя, наименовании продукции, сроке годности, а также отсутствовала предупреждающая надпись о вреде употребления алкогольной продукции для здоровья. Идентифицировать указанную продукцию с представленными документами, в частности, с декларацией о соответствии и товарной накладной, не представилось возможным. По данному факту было возбуждено производство по ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ, обезличенная продукция арестована, и материалы проверки были переданы в суд. Мировым судьей судебного участка № 98 района Бутырский города Москвы вынесено постановление о привлечении юридического лица к административной ответственности и назначении штрафа в размере 50 000 рублей с конфискацией пива в количестве одной кеги объемом 20 литров.

При проведении мониторинга в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» установлено, что юридическое лицо на интернет-ресурсе предлагает неопределенному кругу потребителей осуществить заказ алкогольной продукции, а затем обязуется реализовать доставку выбранного товара на дом. Таким образом, юридическое лицо допустило распространение в средствах массовой информации, а также в информационно-телекоммуникационных сетях информации, содержащей предложения о розничной продаже дистанционным способом алкогольной продукции, и (или) спиртосодержащей пищевой продукции, и (или) этилового спирта, и (или) спиртосодержащей непищевой продукции, розничная продажа которой ограничена или запрещена законодательством о государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции. В отношении юридического лица составлен протокол по ч. 8 ст. 13.15 КоАП РФ, материал направлен в судебный участок № 431. Постановлением мирового судьи судебного участка № 433 поселения Рязановское г. Москвы юридическое лицо признано виновным, штраф 100 000 рублей (дело № 5-1540/2019 от 06.06.2019, с/у 431).

За 2019 г. направлено 27 писем в Управление Роскомнадзора по Центральному Федеральному округу (Роскомнадзор) по 27 сайтам, реализующим алкогольную продукцию дистанционным способом, для принятия мер в пределах установленной компетенции.

В январе-августе 2019 г. в Москве по данным Мосгорстата зарегистрировано 1 394 случая смерти (за аналогичный период 2018 г. – 1 389 случаев) от причин, связанных с употреблением алкоголя, что составляет 1,7% от всех зарегистрированных за этот период случаев смерти (80 078 случаев).

По данным Росстата в городе Москве от случайных отравлений алкоголем в январе – августе 2019 года погибло 75 человек (в январе – августе 2018 года – 31 человек). Доля москвичей в смертности от этой причины составляет 1,5% среди населения России.

4.4. Реализация табачной продукции

В 2019 г. Управлением Роспотребнадзора по г. Москве при осуществлении контроля за оборотом табачной продукции проверено 524 субъекта, общее количество проверенных объектов уменьшилось на 23,4% и составило 919 (в 2018 г. проверено 1 231 объект).

Основные нарушения, которые были установлены на объектах розничной торговли, связаны с несоблюдением ограничений, установленных Федеральным законом от 23.02.2013 N 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции»⁶:

- несоблюдение пространственных (вблизи образовательных учреждений) ограничений реализации табачной продукции;
- реализация табачной продукции несовершеннолетним;
- розничная продажа табачной продукции без сопроводительных документов, в нестационарных торговых объектах.

Также отмечались нарушения, связанные с продажей табачной продукции дистанционным способом (через сеть «Интернет») в нарушение пункта 5 Правил продажи товаров дистанционным способом.

При проверках иных объектов, не связанных с оборотом табачной продукции, отмечались нарушения требований к знаку о запрете курения и к порядку его размещения, организация мест для курения.

За выявленные нарушения к административной ответственности привлечено 1 011 лиц, в том числе 502 юридических лица, 508 должностных лиц и 1 индивидуальный предприниматель.

Сумма назначенных административных штрафов составила 22 384 100 рублей (за 2018г. – 23 963 380 рублей), из них 17 354 000 рублей – на юридических лиц, 4 871 100 рублей – на должностных лиц и индивидуальных предпринимателей и 159 000 рублей на гражданина.

Из 1 033 постановлений за нарушения реализации табачной продукции:

721 постановлений (69,8%) вынесено по части 1 - части 3 ст. 6.25 КоАП РФ - несоблюдение требований к знаку о запрете курения и к порядку его размещения розничной продажи сигарет, организация мест для курения на территории медицинских, образовательных учреждений, в рабочих зонах производственных предприятий, в хостелах, предприятиях потребительского рынка;

210 постановления (20,33%) вынесено по части 1 - части 3 ст. 14.53 КоАП РФ – несоблюдение ограничений, связанных с торговлей табачной продукцией и табачными изделиями (продажа сигарет на расстоянии, менее 100 метров от образовательных учреждений, нарушение оформления прейскуранта цен, демонстрация табачной продукции и т.д.);

⁶ Далее – Закон № 15-ФЗ

18 постановлений (1,74%) вынесено по ст. 6.24 КоАП РФ – нарушение установленного федеральным законом запрета курения табака на отдельных территориях, в помещениях и на объектах;

8 постановлений (0,77%) вынесено по части 1 ст. 14.8 КоАП РФ – несоответствие стоимости сигарет, указанной в перечне на табачную продукцию, с указанной на пачке;

5 постановлений (0,48%) вынесено по части 1 статьи 14.5 КоАП РФ – продажа товаров при отсутствии установленной информации об изготовителе (исполнителе, продавце) либо иной информации, обязательность предоставления которой предусмотрена законодательством Российской Федерации;

4 постановления (0,39%) вынесено по части 1 – 2 статьи 14.6 КоАП РФ – завышение (занижение) регулируемых государством цен на табачную продукцию;

11 постановлений (1,06%) вынесено по части 1 статьи 14.43 КоАП РФ – нарушение требований технического регламента ТР ТС 035/2014 «Технический регламент на табачную продукцию»;

8 постановлений (0,77%) вынесено по части 2 статьи 14.43 КоАП РФ – действия, повлекшие причинение вреда жизни и здоровью граждан либо создавшие угрозу причинения вреда жизни и здоровью граждан;

1 постановление (0,1%) вынесено по части 3 статьи 14.43 КоАП РФ – повторное совершение административного правонарушения, предусмотренного частью 2 настоящей статьи;

1 постановление (0,1) вынесено по части 2 статьи 15.12 КоАП РФ – 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 также хранение, перевозка либо приобретение таких товаров и продукции в целях сбыта;

12 постановлений (1,16%) вынесено по ст. 14.15 КоАП РФ – отсутствие ценников на табачную продукцию.

Кроме того, остальные 34 постановления (3,3%) вынесены за нарушения санитарных требований при реализации и хранении табачной продукции по статьям 6.3, 6.4 КоАП РФ.

Количество проверенной табачной продукции составило 828 580 пачек, из них реализовывалось с нарушением обязательных требований законодательства 32 648 пачек (3,9% от проверенного количества).

В декабре 2019 г. в соответствии с поручением Председателя Правительства Российской Федерации Д.А. Медведева от 24.12.2019 № ДМ-П12-11271, а также с целью предотвращения и прекращения возможной реализации в торговых точках некуриательной никотинсодержащей продукции без сопроводительных документов, предусмотренных техническими регламентами Таможенного союза, издан Приказ Федеральной службы надзора в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 25.12.2019 №1053 «О проведении внеплановых проверок»⁷. Во исполнение Приказа №1053 осуществлен мониторинг 4204 объектов, нарушения

⁷ Далее – Приказ №1053

установлены в 163 объектах при проведении контрольно-надзорных мероприятий: 8 контрольных закупок, 26 внеплановых проверок, 87 административных расследований, 42 совместных проверок с правоохранительными органами. Изъято 54 233 единицы продукции, из них 37 661 единиц – импортной.

Так, Управлением Роспотребнадзора по г. Москве (ТО ВАО) по поступившей информации вынесено определение о возбуждении административного дела и проведении административного расследования в отношении оптового склада пищевых продуктов, напитков, табачных изделий.

В ходе проверки на складе установлено хранение в целях сбыта, реализации оптом табачной и бестабачной продукции: нюхательный табак акцизный, сигаретный табак акцизный, трубочный табак, аксессуар для использования табачной продукции и 3 вида некурительного никотинсодержащего продукта (пакетиков) для орального применения (рассасывания): некурительный никотинсодержащий продукт ACE Suprewhite 1/240 пак. по 13г (Extreme cool. mint,eucalyptus), пр. Mac Baren Tobacco Company, Дания.

На продукцию отсутствовали документы, подтверждающие ее качество и безопасность (декларация о соответствии, сертификат соответствия), а также отсутствовала маркировка с информацией на русском языке, в том числе – единый знак обращения на рынке государств-членов таможенного союза (ЕАС), предусмотренной требованиями ст. 4 ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки». Составлен протокол ареста товара: 3х партий в количестве 30 240 ед. общим весом 393,12 кг, и протокол об административном правонарушении по ч. 2 ст. 14.43 КоАП РФ. Материалы направлены в судебные органы для вынесения решения об административном наказании и конфискации продукции.

Проведена внеплановая проверка по требованию прокуратуры предприятия общественного питания. В ходе проверки было установлено, что в кафе оказывается услуга по курению кальяна. На хранении и в реализации находилось 36 упаковок табака для кальяна следующих наименований: «AlFakher», «Tanga», «AdalyaTobacco», «Serbetli», и «BlueHorse» без маркировки и акцизных марок, что является нарушением ст. 14 Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», ст. 4, ст. 9 Федерального закона от 22.12.2008 № 268-ФЗ «Технический регламент на табачную продукцию». По данному факту было возбуждено административное производство по ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ, наложен арест на табачную продукцию, не соответствующую нормам законодательства Российской Федерации. Административные материалы переданы в суд. Постановлением мирового судьи судебного участка № 81 района Лианозово города Москвы вынесено постановление о привлечении юридического лица к административной ответственности и назначении административного штрафа в размере 200 000 рублей с конфискацией предметов административного правонарушения на сумму около 4-х тысяч рублей.

За 2019 г. подготовлено и подано **20 исков** в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей, из них: **4 иска** – о прекращении реализации

табачной продукции на расстоянии менее 100 метров от образовательных учреждений; **16 исков** - в порядке КАС РФ о признании информации, распространяемой на Интернет-сайтах дистанционной продажи табачной продукции, запрещенной к распространению на территории Российской Федерации и для дальнейшей блокировки сайтов Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (Роскомнадзора).

Все 20 исковых заявлений удовлетворены судами (в 2018 г. – подано 20 исков, удовлетворено 16 исковых заявлений, 2017 г. – 12 исков из 12-ти поданных).

4.5. Финансовые услуги

В 2019 г. число обращений по вопросам защиты прав потребителей в финансовой сфере составило 3 618, что на 43,09% больше, чем в 2018 г. (2 059). Количество обращений по вопросам оказания услуг в финансовой сфере деятельности составило 5,25 % от общего количества жалоб в сфере защиты прав потребителей (68 918).



Рис. 4.5.1 Динамика количества поступивших обращений граждан по вопросам финансовых услуг

В структуре обращений граждан за 2019 г. преобладают обращения, связанные с нарушением прав потребителей банками – 2 227 обращений (61,5%), страховыми организациями – 682 обращения (18,8%), микрофинансовыми организациями – 360 обращений (9,95%) и деятельностью платежных агентов – 60 обращений (1,7%).

178 обращений граждан (8%) - жалобы, связанные в основном с привлечением денежных средств граждан в различные инвестиционные доходы через страховые компании и банки.

Наиболее распространенные вопросы, содержащиеся в обращениях, связаны:

– с присоединением к программам страхования в рамках кредитных договоров;

- с введением в заблуждение относительно условий договоров (вклад, страхование с инвестиционным доходом);
- с исполнением обязательств по кредитным договорам (реструктуризация, внесение изменений, продление сроков кредита) и т.д.;
- с неправомерным списанием денежных средств банком;
- с несогласием размера страховой суммы, выплачиваемой потерпевшим за вред, причиненный имуществу;
- с нарушением сроков принятия решения о страховом возмещении;
- с расторжением договора страхования.

Из числа рассмотренных в 2019 г. обращений, лишь 3 обращения (0,08%) послужили основанием для проведения внеплановых мероприятий по контролю, 2 (0,06%) - для возбуждения административного дела, в остальных случаях (99,76 %) - даны разъяснения действующего законодательства, в том числе заявитель проинформирован о возможности обратиться в Управление Роспотребнадзора по г. Москве для дачи заключения по делу при рассмотрении в суде, либо направлены для рассмотрения по подведомственности.

За 2019 г. специалистами Управления Роспотребнадзора по г. Москве проведено 2 проверки субъектов финансовых услуг (2 – внеплановых) и 4 административных расследований (3 – по обращениям граждан, 1 – по информации поступившей из органов государственной власти и местного самоуправления).

По результатам рассмотрения административных дел вынесено 18 постановлений об административном правонарушении на общую сумму 150,0 тыс. рублей, в том числе административное правонарушение в виде предупреждения 2.

Количество выявленных нарушений в 2019 г. составило 9, то есть при каждой проверке выявлялось по 4,5 нарушения законодательства, регулирующего правоотношения в указанной сфере (в 2018 г. этот показатель составил 5,6 нарушения на каждую проверку).

Из общего числа выявленных нарушений в 2019 г. 50 % относятся к нарушению прав потребителей на информацию об услугах и поставщиках услуг.

По сравнению с 2018 г. уменьшилась доля нарушений прав потребителей в части включения в договор ущемляющих условий. Данный показатель в 2019 г. составил 5 нарушений против 16 нарушений в 2018 г.

По фактам выявленных нарушений на рынке финансовых услуг в 2019 г. вынесено 18 постановлений о назначении административного наказания (в 2018 и 2017 гг. – 13 и 54 постановлений соответственно), в том числе наложено административных штрафов на общую сумму 150 тыс. рублей и вынесено 1 представление.

Постановления о назначении административного наказания были вынесены по 4-м составам административных правонарушений части 1 и 2 статьи 14.8 КоАП РФ (табл. 3.2.1) и ч.1 и 2 ст.14.7 КоАП РФ.

Применение Управлением отдельных составов административных правонарушений в отношении финансовых организаций по видам деятельности

Табл. 4.5.2.

<i>Вынесено постановлений о назначении административного наказания</i>	<i>В том числе по статьям КоАП РФ</i>	
	<i>ч. 1 ст. 14.8</i>	<i>ч. 2 ст. 14.8</i>
<i>Всего</i>	<i>6</i>	<i>5</i>
<i>В том числе по видам деятельности</i>		
<i>Банковская деятельность</i>	<i>4</i>	<i>1</i>
<i>Страховая деятельность</i>	<i>0</i>	<i>3</i>
<i>Микрофинансовая деятельность</i>	<i>2</i>	<i>1</i>

Табл. 4.5.3.

<i>Вынесено постановлений о назначении административного наказания</i>	<i>В том числе по статьям КоАП РФ</i>	
	<i>ч. 1 ст. 14.7</i>	<i>ч. 2 ст. 14.7</i>
<i>Всего</i>	<i>1</i>	<i>1</i>
<i>В том числе по видам деятельности</i>		
<i>Банковская деятельность</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
<i>Страховая деятельность</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
<i>Микрофинансовая деятельность</i>	<i>1</i>	<i>1</i>

За прошедший год Управлением Роспотребнадзора по г. Москве в целях участия в *судебной защите* прав потребителей в порядке статьи 40 Закона «О защите прав потребителей» и статьи 47 Гражданского Процессуального Кодекса Российской Федерации при рассмотрении судами гражданских дел в защиту прав потребителей финансовых услуг даны заключения по **19** гражданским делам, подано исков в суд в защиту прав конкретных потребителей – **7**. Из 19-ти рассмотренных дел требования потребителей были удовлетворены в 18-ти случаях и 7 исков из 7 соответственно. Присуждено денежных средств в пользу потребителя на общую сумму 3 млн. 2561,8 тыс. руб., из которых 24 тыс. руб. – в качестве компенсации морального вреда.

В Управление Роспотребнадзора по г. Москве поступило обращение потребителя - пенсионерки К. в отношении страховой компании, в котором она просила обратиться с иском в защиту ее прав как потребителя.

Сотрудники Управления Роспотребнадзора по г. Москве установили, что между потребителем К. и Банком был заключен кредитный договор. Подписав индивидуальные условия, потребитель также заключил договор страхования жизни и здоровья заемщика (от несчастных случаев и болезней) на срок возврата кредита со страховой компанией. Страховая сумма составила 1 652 861 рубль, страховая премия по договору - 99 171 рубль была внесена потребителем К. при заключении договора.

Потребитель К. досрочно выплатила денежные средства по кредитному договору, о чем Банк выдал потребителю справку для предъявления в страховую компанию. Последнее отказало в расторжении договора страхования в связи с досрочным погашением кредита и возврате части оставшейся страховой премии.

Удовлетворив просьбу потребителя, Управление Роспотребнадзора по г. Москве обратилось в суд с иском к страховой компании в защиту нарушенных прав потребителя.

Проанализировав положения ст. 958 Гражданского кодекса Российской Федерации⁸, суд указал на правомерность досрочного прекращения договора страхования. То обстоятельство, что прекращение существования страхового риска обусловлено действиями самого страхователя по досрочному возврату суммы кредита правового значения для применения положений п. 1 ст. 958 ГК РФ не имеет. Данные действия страхователя не могут быть квалифицированы как отказ от договора страхования, поскольку они совершены в рамках другого правоотношения – между заемщиком и банком. В рассматриваемом споре исполнение в полном объеме заемщиком обязательств по кредитному договору является основанием для прекращения договорных правоотношений и расторжения договора страхования, а истец имеет право на часть страховой премии пропорционально времени, в течение которого действовало страхование.

Люблинский районный суд г. Москвы удовлетворил требования по иску Управления Роспотребнадзора по г. Москве о расторжении договора страхования, заключенного между потребителем К. и страховой компанией, а также о взыскании со страховой компании в пользу потребителя К. страховую премию за неиспользованный период в размере 48636 рублей, проценты за пользование чужими денежными средствами в размере 2370,17 рублей, компенсацию морального вреда - 3000 рублей; штраф - 27003,08 рублей. Кроме этого, со страховой компании взыскана в бюджет г. Москвы госпошлина в размере 2030,18 рублей.

Решение Люблинского районного суда вступило в законную силу. Потребитель К., получив в суде исполнительный лист, направила его в Службу судебных приставов для принудительного взыскания денежных средств со страховой компании (Дело № 2-133/2019).

В Управлении Роспотребнадзора по г. Москве создана и функционирует система консультирования населения по вопросам защиты прав потребителей.

⁸ Далее – ГК РФ

Так, во время работы телефона «горячей линии» за 2019 г. в Управление Роспотребнадзора по г. Москве по вопросам, связанным с финансовыми услугами, обратилось 304 человек.

Помимо этого, соответствующая консультативная и практическая помощь оказывается потребителям через отдел консультационных услуг для потребителей, созданный при ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии г. Москвы», данным центром оказана консультативная помощь по обращениям потребителей финансовых услуг.

В целях обеспечения эффективности процесса повышения потребительской грамотности населения, Управлением Роспотребнадзора по г. Москве максимально используются Интернет-ресурсы, на которых за этот год размещено 3 пресс-релиза по актуальным вопросам финансовой деятельности.

Для координации основных направлений деятельности в городе Москве по защите прав потребителей, взаимодействия с общественными объединениями потребителей ежегодно, вопросы оказания финансовых услуг гражданам рассматриваются на заседании Коллегии Управления, а также Консультативного совета.

Динамика и соотношение основных показателей в 2019 г. свидетельствует о совершенствовании контрольной деятельности в целом. При этом остаются актуальными задачи дальнейшего укрепления взаимодействия Управления как с участниками финансовыми рынка, так и со всеми сторонами, заинтересованными в защите прав потребителей финансовых услуг.

4.6. Жилищно-коммунальные услуги

Жилищная сфера во многом является индикатором, сигнализирующим об уровне защиты гражданских прав по владению, пользованию распоряжению своей собственностью. По данным Управления Роспотребнадзора по г. Москве, количество обращений по данному виду потребительских правоотношений в 2019 г. возросло по сравнению с 2018 г.

В 2019 г. в Управление Роспотребнадзора по г. Москве поступило 2 245 обращений по вопросам оказания жилищно-коммунальных услуг (далее – ЖКУ), что на 19,7% больше по сравнению с 2018 г. (1 803). Из них: 80,5% - от граждан (1 808, в 2018 г. – 1460), 19,5% - от государственных органов и органов местного самоуправления (288, в 2019 г. – 343).

От общего числа обращений жалобы потребителей на услуги ЖКХ составили 4,6%. Из них дано разъяснений в пределах установленной компетенции – 1 566 (в 2018 г. – 1 072), по подведомственности направлено – 518 (в 2018 г. – 601). Основанием для проведения внеплановых проверок и административных расследований послужило – 31 обращение (1,7%), что превышает аналогичный показатель 2018 г. (24 (1,3%)). В результате проведения надзорных мероприятий факты нарушения прав потребителей при оказании услуг ЖКУ подтвердились в 30 случаях (97%) (в 2018 г. - в 54% (13 из 24)).

В обращениях заявители поднимали вопросы нарушения требований к предоставлению полной достоверной информации потребителям услуг ЖКХ,

качеству предоставления услуг, несоблюдения установленного порядка начисления и оплаты жилищно-коммунальных услуг и содержания общего имущества в многоквартирном доме, невыполнения управляющими организациями, а также выполняющими аналогичные функции хозяйствующими субъектами, обязанностей по надлежащему содержанию общего имущества в многоквартирном доме, техническому обслуживанию такого имущества и т.д.

При том, что количество выявленных нарушений в результате проведения внеплановых проверок в 2019 г. уменьшилось на 29,5% (43, в 2018 г. – 61), по факту выявленных нарушений при проведении иных контрольно-надзорных мероприятий (административных расследований, предварительных проверок) составлено протоколов на 43% больше (23, в 2018 г. – 13).

Общая сумма наложенных административных штрафов на субъектов ЖКУ в 2019 г. составила 240,0 тыс. рублей, что в 1,8 раза больше, чем в 2018 г. (152, 0 тыс. рублей).

Состав административных правонарушений, совершенных субъектами ЖКУ в отношении потребителей, в 2019 году выглядит следующим образом:

- по ч.1 ст. 14.4 КоАП РФ (оказание населению услуг, не соответствующих требованиям нормативных правовых актов, устанавливающих порядок (правила) выполнения работ либо оказания населению услуг) вынесено 4 постановления (в 2018 г. – 0);

- по ч. 1 ст. 14.7 КоАП РФ (обман, обсчет) вынесено 4 постановления против 1 в 2018 г.;

- по ч.1 ст. 14.8 КоАП РФ (нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы) вынесено 9 постановлений (в 2018 г. - 7);

- по ч.2 ст. 14.8 КоАП РФ (включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, установленные законодательством о защите прав потребителей) вынесено 1 постановление (в 2018 г. - 0).

- по ч.3 ст. 14.8 КоАП РФ (непредоставление потребителю льгот и преимуществ, установленных законом), вынесено 1 постановление (в 2018 - 0).

- по ч.4 ст. 14.8 КоАП РФ (неисполнение обязанности по обеспечению возможности оплаты товаров (работ, услуг) путем наличных расчетов или с использованием национальных платежных инструментов в рамках национальной системы платежных карт по выбору потребителя, если в соответствии с федеральным законом обеспечение такой возможности является обязательным, либо нарушение иных установленных законом прав потребителя, связанных с оплатой товаров (работ, услуг) вынесено 1 постановление (в 2018 г. - 0).

Количество примененных в 2019 г. составов КоАП в отношении субъектов ЖКУ в 2 раза выше показателя 2018 г. (6 против 3).

Как видно из приведенных данных, наибольшее количество нарушений со стороны субъектов оказания ЖКУ - это нарушения прав потребителей на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы, гарантированные

статьями 8-10 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», предусматривающие административную ответственность по ст. 14.8 КоАП РФ.

В 2019 году в отношении 1 субъекта ЖКУ был применен также административный состав по ч.3 ст. 14.8 КоАП РФ.

*Так, Управление Роспотребнадзора по г. Москве (ТО ЗАО) обратилась потребитель Ф. с жалобой на нарушение со стороны ТСН «***» ее прав потребителя, предусмотренных ст.160 Жилищного Кодекса РФ, ст.13 Закона 12.01.1995 №5-ФЗ «О ветеранах», согласно которым, она и ее супруг как ветераны труда имеют право на льготы при оплате жилищно-коммунальных услуг.*

*Ранее потребитель обращалась с заявлением к ТСН «***», где просила произвести перерасчет коммунальных платежей, прилагала документы, подтверждающие право супругов на льготы. В ответе на заявление субъект ЖКУ пояснил, что в соответствии с решением ТСН «***» обслуживание граждан осуществляется при отсутствии задолженности по оплате ЖКУ.*

*Постановлением о назначении административного наказания ТСН «***» было привлечено к административной ответственности по ч.3 ст. 14.8 КоАП РФ (непредоставление потребителю льгот и преимуществ, установленных законом.*

Если сравнить статистику мероприятий по контролю без взаимодействия с юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями, то в 2019 г. их показатель увеличился в 6 раз по сравнению с 2018 г. (6, в 2018 г – 1). Предварительных проверок в 2019 г. было проведено – 6.

Судебная защита прав потребителей жилищно-коммунальных услуг

Увеличение количества нарушений прав потребителей субъектами оказания ЖКУ в 2019 г. привело к увеличению количества заключений и исков в защиту неопределенного и определенного круга потребителей, поданных Управлением Роспотребнадзора по г. Москве в рамках работы по судебной защите потребителей.

Количество направленных в суды заключений по делам о защите прав потребителей ЖКУ составило 14 (в 2018 г. - 6). По 13 заключениям приняты положительные решения, присуждено денежных средств в пользу потребителей – 1303,2 тыс. рублей, в т.ч. компенсации морального вреда – 22,5 тыс. рублей.

Число исков, поданных в суды Управлением Роспотребнадзора по г. Москве в отношении исполнителей услуг ЖКУ, составило 14 (в 2018 г. – 11), из них в защиту интересов неопределенного круга потребителей - 5 (в 2018 г. – 8), в защиту конкретного потребителя - 8 (в 2018 г. – 3). Рассмотрено судами - 12, из которых удовлетворенно - 11(в 2017 г. – 5). По числу удовлетворенных исков 4 – в защиту неопределенного круга лиц, 6 – в защиту конкретного потребителя, 1 – в защиту группы потребителей.

Общая сумма присужденных денежных средств в пользу потребителей составила 1 млн. 064,2 тыс. рублей, компенсация морального вреда – 11,5 тыс. рублей.

Так, в Управление Роспотребнадзора по г. Москве обратился потребитель с жалобой на незаконное удержание платежным агентом денежных средств, оплаченных потребителем за услуги ЖКХ и предназначенных для управляющей компании.

Требования потребителя о возврате денежных средств в размере 9 250 рублей в установленный законом срок, в том числе и на момент поступления жалобы в территориальный отдел, платежным агентом не были исполнены.

По иску Роспотребнадзора в интересах потребителя к юридическому лицу мировой судья района Ховрино города Москвы поддержал заявленные требования. Решением суда с юридического лица в пользу потребителя подлежат взысканию денежные средства в размере 9250 рублей, компенсация морального вреда – 40 000 рублей, штраф за неисполнение в добровольном порядке требований потребителя – 24 625 рублей, всего - 73 875 рублей.

4.7. Долевое строительство

Количество обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей в сфере долевого строительства, поступающих в Управление Роспотребнадзора по г. Москве, в целом незначительно превысило уровень прошлого года. В 2019 г. поступило 196 обращений, (в 2018 г. – 130; в 2017 г. – 137), из них – письменных от граждан 159 (в 2018 г. – 102; в 2017 г. – 121), от государственных органов и органов местного самоуправления – 37 (в 2018 г. – 28; в 2017 г. – 16).

Поступающие обращения граждан как в 2019 г., так и в 2018 г., а также в 2017 г. носили в основном имущественный характер, что исключало организацию и проведение контрольных (надзорных) мероприятий. Основные причины обращений граждан связаны с нарушениями сроков передачи объекта долевого строительства и качество готового жилья, с повышением стоимости объекта по причине увеличения площади по результатам проведенных обмеров жилья. Продолжают присутствовать факты взимания платы за фактически неоказанные коммунальные услуги управляющими компаниями, выбранными застройщиком, а не собственниками жилья.

Вместе с тем, по результатам совместных с органами прокуратуры проверок, за 2019 г. привлечено к административной ответственности - 75 (2018 г. – 65; в 2017 г. совместные проверки не проводились) лиц. Основные нарушения прав потребителей выразились во включении в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя, а именно:

- нарушение права потребителя на полный возврат денежных средств и уплату процентов при расторжении им (по его инициативе) договора участия в долевом строительстве в одностороннем порядке;
- нарушение права потребителя на территориальную подсудность;
- требование оплаты от потребителя коммунальных услуг ранее ввода жилого дома в эксплуатацию.

В целях обеспечения защиты соответствующих прав граждан, пострадавших от таких недобросовестных застройщиков, территориальные органы Роспотребнадзора реализуют в данной сфере свои полномочия, связанные с участием в судебной защите в качестве государственного органа, дающего заключение по делу, число которых в 2019 г. составило – 42 (2018 г. – 39; 2017 г. – 20). Из них удовлетворено 39 (в 2018 г. – 35; в 2017 г. – 20), присуждено денежных средств в пользу потребителей - 22 506,9 тыс. рублей (в 2018 г. – 32 243,0 тыс. рублей; в 2017 г. – 14

483,2 тыс. руб.). Сумма компенсации морального вреда в 2019 г. составила 203,0 тыс. рублей (в 2018 г. – 704,3 тыс. рублей; в 2017 г. – 151,0 тыс. рублей).

Так, Управлением Роспотребнадзора по г. Москве в порядке ст. 40 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» при рассмотрении Зеленоградским районным судом города Москвы гражданского дела № 02-2328/2019 было дано заключение в защиту потребителя Д. по иску последнего к юридическому лицу об уменьшении покупной цены и взыскании неустойки, судебных расходов, морального вреда, штрафа.

Поводом обращения в суд явилось обстоятельство неустранения недостатков квартиры и оборудования в ней, выявленных при приемке жилья и зафиксированных соответствующим актом осмотра. Ввиду неустранения выявленных недостатков потребитель был вынужден обратиться за проведением независимой строительно-технической экспертизы объекта долевого строительства в связи с чем понес убытки.

Решением суда иски потребителя удовлетворены частично, покупная цена снижена на 230 000,0 руб., взыскана сумма 542 450 рублей.

5. Извещения о выявленных по жалобам потребителей товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, направленных в федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), а также результаты их рассмотрения.

Управлением Роспотребнадзора по г. Москве за 2019 г. в портал ГИР ЗПП внесено **1 280** уведомлений о фактах выявления в обращении продукции, не соответствующей требованиям технических регламентов.

Кроме того, из регионов в Управление Роспотребнадзора по г. Москве поступило **568** уведомлений о фактах выявления в обращении продукции, не соответствующей требованиям Технических регламентов.

Из числа внесенных Управлением уведомлений отработано **1 043** уведомления, что составляет **81,5 %**, в статусе «Черновик» - 237 уведомлений (18,5 %).

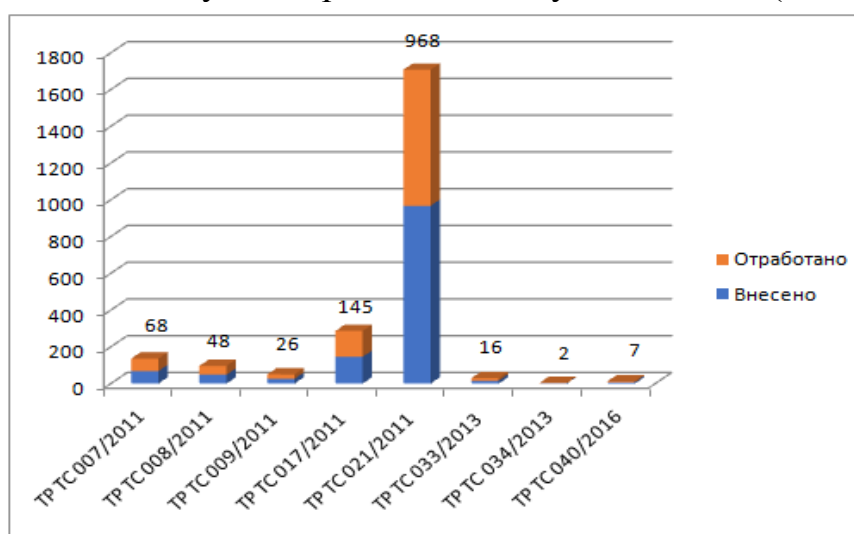


Рис. 5.1

В портале ГИР ЗПП за 2019год Управлением Роспотребнадзора по г. Москве вносились уведомления о фактах выявления в обращении продукции, не соответствующей требованиям 8-ми Технических регламентов, а именно:

1) ТР ТС 021/2011 Технический регламент Таможенного союза «О безопасности пищевой продукции» - внесено 968 уведомлений, отработано - 740 (76,4%)

2) ТР ТС 017/2011 Технический регламент Таможенного союза «О безопасности продукции легкой промышленности» - внесено 145 уведомлений, отработано - 141 (97%)

3) ТР ТС 009/2011 Технический регламент Таможенного союза «О безопасности парфюмерно-косметической продукции» - 26 уведомлений, отработано - 24 (92%)

4) ТР ТС 008/2011 Технический регламент Таможенного союза «О безопасности игрушек» - внесено 48 уведомлений, отработано - 48 (100%)

5) ТР ТС 007/2011 Технический регламент Таможенного союза «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков» - внесено 68 уведомлений, отработано - 68 (100%)

6) ТР ТС 033/2013 Технический регламент Таможенного союза "О безопасности молока и молочной продукции" - внесено 16 уведомлений, отработано - 14 (87,5%)

7) ТР ТС 034/2013 Технический регламент Таможенного союза "О безопасности мяса и мясной продукции" - внесено 2 уведомления, отработано - 2 (100%)

8) ТР ТС 040/2016 Технический регламент Таможенного союза "О безопасности рыбы и рыбной продукции" - внесено 7 уведомлений, отработано - 6 (85,7%).

С целью исключения нахождения в обороте некачественной и опасной продукции, Управлением Роспотребнадзора по г. Москве была активизирована работа по применению дополнительных полномочий, в том числе предусмотренных Федеральным законом от 27.12.2002 №184-ФЗ «О техническом регулировании».

В органы по сертификации направлено в 2019 г. 109 предписаний о приостановлении (прекращении) действия декларации о соответствии (2018 г. - 32) по причине недостоверного декларирования, необоснованных сроков годности и условий хранения, получения неудовлетворительных результатов лабораторных исследований, а также 27 информации о необходимости приостановления или прекращения действия сертификата. Количество выполненных предписаний о прекращении действия декларации составило 84 (77 %).

В целях недопущения попадания на потребительский рынок опасной и недоброкачественной продукции в 2019 г. в целом по городу исследовано более 102 тыс. проб пищевых продуктов (в 2018 г. – более 97 тыс.) и 18 тыс. непродовольственной продукции (в 2018 г. – более 2,4 тыс.).

Было изъято из оборота пищевых продуктов и продовольственного сырья – 3 157 партий общим весом более 88 тонн, а также 25,7 тыс. ед. промышленной продукции в связи с нарушением сроков годности, отсутствием сопроводительных

документов, отсутствием полной, достоверной информации на маркировке, потере товарного вида.

Основную часть забракованной продукции составили: вода, расфасованная в емкости, молочная продукция, плодоовощная продукция, мясная продукция, кулинарная продукция, птица, яйца и продукты их переработки, а также изделия легкой промышленности, парфюмерно-косметическая продукция и детские игрушки.

6. Судебная защита в 2019 году

Особое место в деятельности Управления занимает судебная защита социально незащищенных и малообеспеченных граждан.

Реализуя полномочия в установленной сфере деятельности, Управлением Роспотребнадзора по г. Москве за 2019 г. **дано заключений** по гражданским делам в 1,4 раза больше в сравнении с 2018 г. и в 1,9 раза больше, чем в 2017 г. (451 против 314 в 2018 г. и 235 в 2017 г.). Судами рассмотрено 449 заключений по искам, в 93,1% случаев (420 заключений) по искам судами приняты положительные решения.

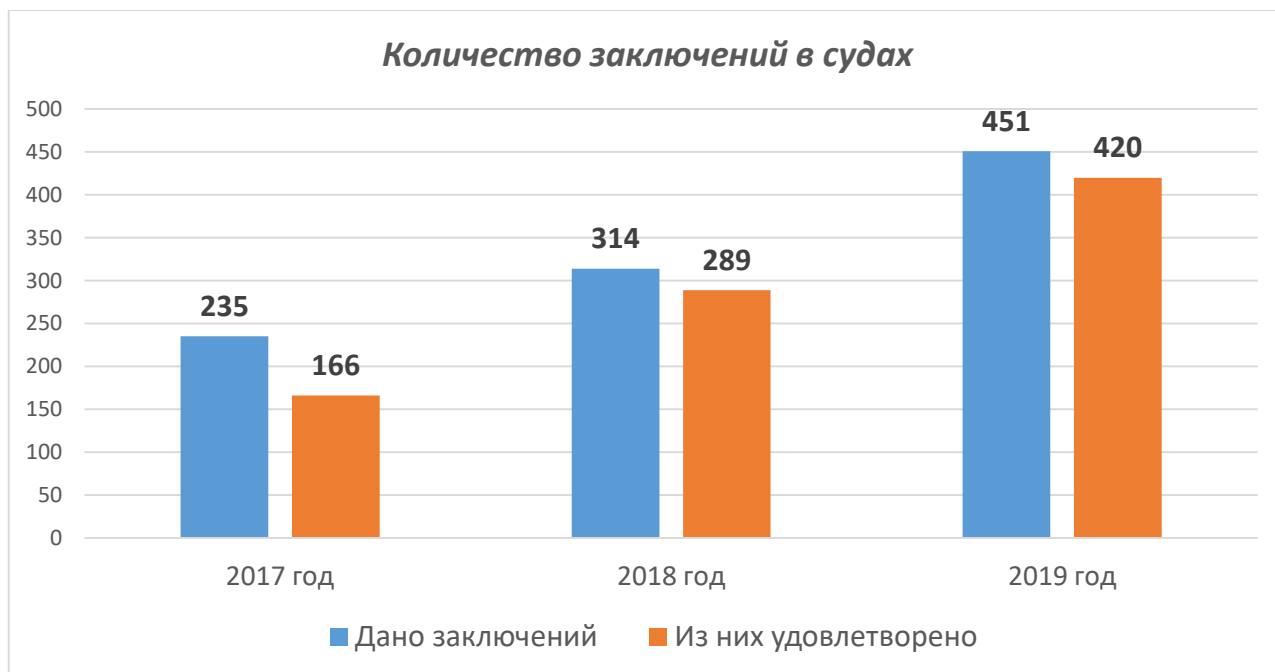


Рис. 6.1. Количество заключений в судах.

Управление Роспотребнадзора по г. Москве направило заключение по делу №2-4150/2019 в Савёловский районный суд города Москвы в интересах гр. Д. к Государственному бюджетному учреждению (ГБУ) города Москвы «Жилищник ***» о защите прав потребителей, о взыскании денежных средств за ненадлежащее выполнение обязанностей по обслуживанию территории, компенсации морального вреда и штрафа.

ГБУ «Жилищник ***» проводились работы по уборке снега с крыши дома, в котором проживает потребитель. В результате проводимых работ, ГБУ

*«Жилищник ***» была повреждена труба между 6 и 7 этажами, а именно: на автомобиль Потребителя упал водосточный желоб. Земельный участок, на котором произошло падение водосточного желоба, относится к общему имуществу многоквартирного дома, управление которым осуществляет ГБУ «Жилищник ***», в обязанности которого входит, среди прочего, уборка снега с крыши домов.*

В соответствии с ЖК РФ, по договору управления многоквартирным домом одна сторона (Управляющая организация) по заданию другой (собственников помещений в многоквартирном доме) в течение согласованного срока за плату обязуется оказывать услуги и выполнять работы по надлежащему содержанию и ремонту общего имущества в таком доме, предоставлять коммунальные услуги собственникам помещений в таком доме и др.

*Таким образом, ГБУ «Жилищник ***» ненадлежащим образом исполнил свои обязанности по уборке территории. Тот факт, что Потребитель является добросовестным плательщиком, подтверждает справка об отсутствии задолженностей по оплате жилого помещения, коммунальных услуг и пр. Потребитель направил претензию в адрес ГБУ «Жилищник ***», на что получил отрицательный ответ.*

*В этой связи, Потребитель обратился в Савёловский районный суд города Москвы с иском о возмещении ущерба, причиненного автомобилю, вследствие невыполнения ГБУ «Жилищник ***» обязанностей надлежащим образом и в соответствии с п.5 ст.40 Закона «О защите прав потребителей» обратился в Управление Роспотребнадзора по г. Москве с просьбой дать заключение по гражданскому делу в целях защиты его прав, как потребителя.*

*Требования Потребителя были удовлетворены в полном объеме, с ГБУ «Жилищник ***» взысканы денежные средства в размере 335 000 рублей (дело №2-4150/2019).*

В 2019 г. Управлением подано исков на 10,8 % больше, чем в 2018 г. (2019 г. – 596, 2018 г. – 538, 2017 г. – 452).

Доля исков по розничной торговле составила 161 (27,1 % от общего количества поданных исков), из которых 62 - по дистанционной торговле, 61 - продажа товаров по образцам. Доля исков в сфере оказания услуг составила 435 иска (72,9 %), наибольшее количество исков подано по следующим видам деятельности: прочие (юридические услуги, фитнес, ремонт) – 31 %, деятельность на финансовом рынке и платежных агентов – 13,7 %, бытовое обслуживание населения – 4,3 %, культурно – развлекательные мероприятия – 3,8 %, туристские, медицинские услуги и услуги ЖКХ – от 1,8 % до 6 %, услуги связи – 0,3 %.

Требования Управления удовлетворены судами в 93,9 % случаев по 560 искам (2018 г. – 475, 2017 г. – 403), из них в защиту неопределенного круга лиц – 171 иск (2018 г. – 208, 2017 г. – 187), в защиту прав конкретных потребителей – 374 иска (2018 г. – 259, 2017 г. – 209) и в защиту группы лиц – 15 исков (2018 г. – 8, 2017 г. – 7).

Общая сумма денежных средств присужденных судами в пользу потребителей составила более 136 млн. рублей, в том числе компенсация морального вреда – 3,7 млн. рублей.

В 2019 г. в досудебном порядке потребителям возвращено более 17 млн. рублей (в 2018 г. – 11 млн.103,2 тыс. рублей, в 2017 г. – 10 млн. 746,6 тыс.).

Количество исков в защиту неопределенного круга лиц в 2019 г. снизилось на 20,7 % по сравнению с 2018 г. и составило **202** (255 в 2018 г., 214 в 2017 г.).

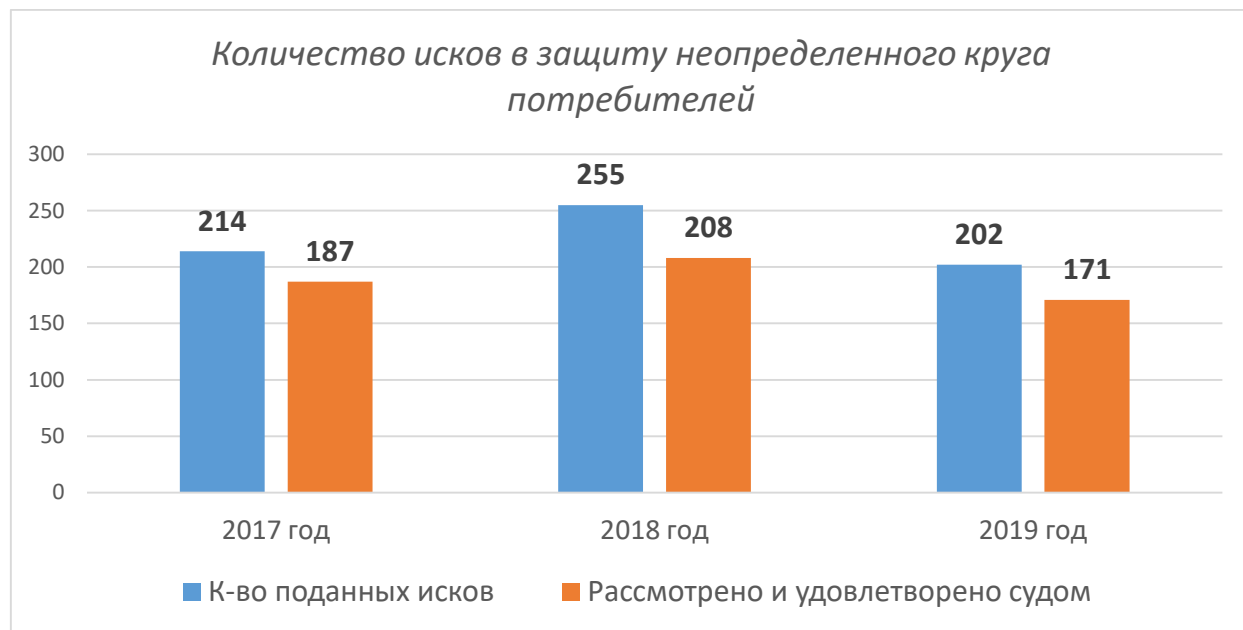


Рис. 6.2. Количество исков в защиту неопределенного круга потребителей.

Так, в территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по г. Москве (ТО САО) поступило обращение гражданина в отношении торгового объекта. Магазин осуществляет деятельность по реализации табачных изделий, находясь на расстоянии менее 100 м от границ территории образовательного учреждения.

При проведении административного расследования факт реализации табачных изделий с нарушением требований Федерального закона подтвердился. В отношении юридического лица составлен протокол об административном правонарушении по части 1 ст. 14.53 КоАП РФ и вынесено постановление о привлечении к административной ответственности в виде штрафа.

Кроме этого, Управлением Роспотребнадзора по г. Москве (ТО САО) в суд направлен иск в защиту законных интересов неопределенного круга.

Рассмотрев материалы дела, Куйбышевский районный суд города Санкт-Петербурга решением (дело № 2-1146/19) обязал юридическое лицо прекратить торговлю табачной продукцией и взыскал с юридического лица государственную пошлину в доход государства в размере 6000 рублей.

Управлением Роспотребнадзора по г. Москве проведено административное расследование в отношении индивидуального предпринимателя. В ходе расследования установлено нарушение при реализации и хранении стеклоомывающей жидкости торговой марки Gleir Super Trofeo-30, 1/5 л в

пластиковой емкости, производства ООО «Нелисн», г. Владимир. Отобраны образцы стеклоомывающей жидкости с целью исследования на соответствие «Единым санитарно-эпидемиологическими и техническим требованиям к товарам, подлежащим санитарно-эпидемиологическому надзору» по содержанию метанола. В результате проведенных исследований установлено превышение допустимого уровня содержания метанола более, чем в 10 раз. Произведен арест стеклоомывающей жидкости торговой марки Gleir Super Trofeo-30 в количестве 67 ед. (335 л)

Управление Роспотребнадзора по г. Москве в целях защиты неопределенного круга лиц обратилось с иском в Одинцовский городской суд Московской области к индивидуальному предпринимателю. Суд признал действия индивидуального предпринимателя противоправными в отношении неопределенного круга лиц, допущенные индивидуальным предпринимателем при реализации зимней стеклоомывающей жидкости с превышением содержания метанола в более, чем 10 раз допустимой нормы, создавая тем самым угрозу жизни и здоровью потребителей. (дело № 2-6017/2019)

В Управление Роспотребнадзора по г. Москве (ТО ВАО) обратился потребитель на покупку поддельного клея для уничтожения грызунов, купленного в павильоне ООО «***».

В ходе проведения контрольной закупки был приобретен клей для уничтожения грызунов торговой марки «***» и передан правообладателю торговой марки для проведения экспертизы. Документы о соответствии продукции «Единым санитарно-эпидемиологическими и техническим требованиям к товарам, подлежащим санитарно-эпидемиологическому надзору» не представлены. По результатам проведенной экспертизы, установлено, что данный клей является контрафактным.

В этой связи в ООО «***» произведено изъятие данной продукции в количестве 25 шт. и составлен протокол об административном правонарушении по ч. 2 ст. 14.10 КоАП РФ.

Материалы дела с заявлением о привлечении продавца к административной ответственности направлены в Арбитражный суд г. Москвы.

Решением Арбитражного суда г. Москвы действия юридического лица признаны противоправными в отношении неопределенного круга лиц. Юридическое лицо привлечено к административной ответственности в виде штрафа в размере 100 000 рублей с конфискацией предметов правонарушения согласно протоколу изъятия.

Кроме того, продавцом допущены нарушения требований ст.ст. 4, 7, 10 Закона «О защите прав потребителей».

Управление Роспотребнадзора по г. Москве (ТО ВАО) обратилось в Чертановский районный суд г. Москвы с иском о признании действий юридического лица противоправными в отношении неопределенного круга потребителей. Решением Чертановского районного суда исковые требования удовлетворены (дело № 2-3990/2019).

В 2019 г. Управлением подано **394** исков в защиту прав конкретных потребителей и в защиту прав группы лиц, что выше показателей 2018 г. на 28% (2018 г. – 284, 2017 г. – 238).

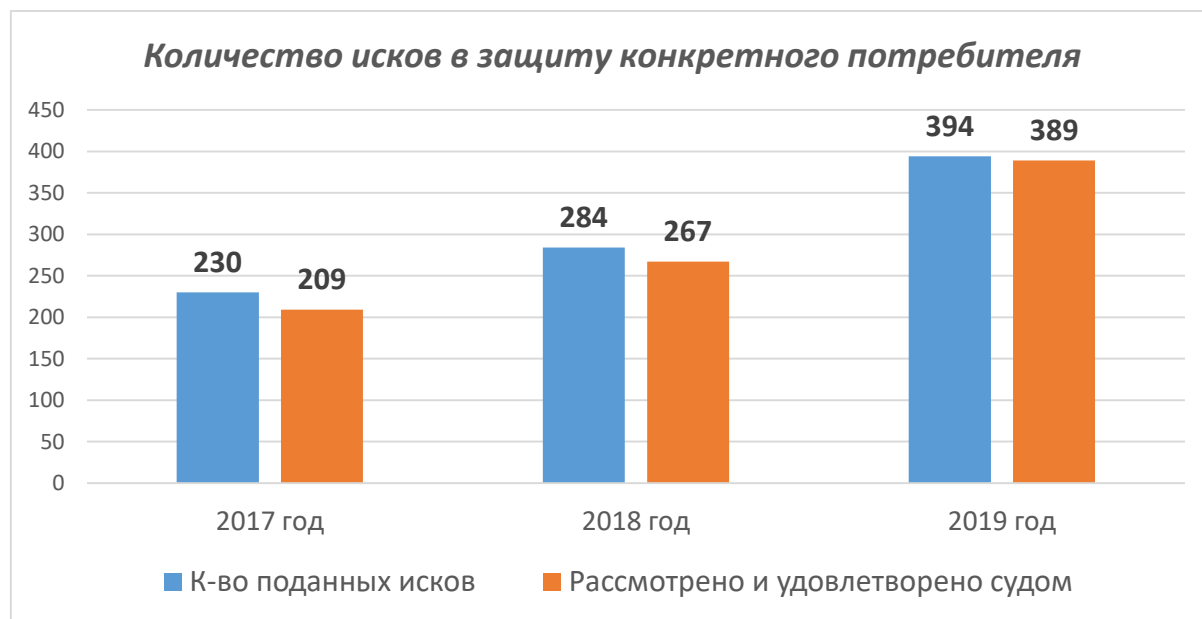


Рис. 6.3. Количество исков в защиту конкретного потребителя.

В общей сложности по результатам рассмотренных исковых заявлений в суде присуждено в пользу потребителей **49,6 млн. руб.** (39,1 млн. руб. – в 2018 г., 26,4 млн. руб. – в 2017 г.), в т.ч. 1,8 млн. рублей – в качестве компенсации морального вреда.

По исковому заявлению Управления Роспотребнадзора г. Москвы в защиту прав пациента, пострадавшего от неправомерных действий стоматологической клиники, суд обязал выплатить в пользу потребителя 2 млн. 177 тыс. 334 рубля.

Потребитель обратилась в Управление Роспотребнадзора по г. Москве с жалобой на причинение вреда здоровью в связи с оказанием стоматологической клиникой некачественной медицинской услуги. При рассмотрении обращения было установлено, что потребителем был заключен договор с юридическим лицом на оказание стоматологических услуг. По условиям договора исполнитель принял на себя обязательства по оказанию консультативно-диагностической и лечебно-профилактической помощи в амбулаторно-поликлинических условиях, а потребитель – по их оплате.

Позиция Управления Роспотребнадзора по г. Москве при подаче иска в защиту прав конкретного потребителя заключалась в том, что в результате недоведения юридическим лицом необходимой и достоверной информации об оказываемых услугах, а также ненадлежащим образом выполненных работах, пациентке были удалены два здоровых зуба, что причинило вред ее здоровью, ухудшило внешний вид и лишило возможности вести привычный образ жизни, заставляя испытывать дискомфорт.

Определением Бабушкинского районного суда города Москвы по ходатайству прокурора была дополнительно назначена судебно-медицинская

экспертиза, в результате которой доводы и позиция Управления Роспотребнадзора по городу Москве, действующего в интересах потребителя, подтвердилась.

По результатам рассмотрения дела в связи с нарушением прав потребителя, установленных Законом «О защите прав потребителей», и неудовлетворением требований потребителя в добровольном порядке, судом договор был расторгнут и суд обязал клинику выплатить потребителю денежные средства в размере 2 177 334 рубля, включая штраф в размере 724 975 рублей и компенсацию морального вреда 30 тыс. рублей (Дело № 02-0050/2019).

В Управление Роспотребнадзора по г. Москве обратился потребитель П. с жалобой на ненадлежащее исполнение обязательств по договору оказания юридических услуг, а также включение в договор условий, ущемляющих права потребителя. Обоснованность жалобы была подтверждена представленными потребителем документами. По двум заключенным с юристами договорам, потребитель выплатил фирме 172 000 рублей. Поскольку услуги потребителю юридическая фирма не оказала и необходимость в них отпала, потребитель написал заявление о расторжении договоров. Однако это требование не было удовлетворено, при этом фирма ссылаясь на пункт договора, согласно которому уплаченные денежные средства возврату не подлежат.

Управление Роспотребнадзора по г. Москве, реализовав свое право, предусмотренное пп.7 п.4 ст.40 Закона «О защите прав потребителей», обратилось в Таганский районный суд города Москвы в интересах потребителя с исковым заявлением.

В ходе судебного заседания было установлено, что обязательства по договору юридическим лицом исполнены ненадлежащим образом, доказательств обратного юридическим лицом суду не представлено. Кроме того, судом признаны недействительными условия договора, ограничивающие право потребителя на односторонний отказ от исполнения договора, предусмотренное ст.32 Закона «О защите прав потребителей» и п.1 ст.782 ГК РФ.

Решением Таганского районного суда г. Москвы по делу № 02-1527-19 от 13.09.2019 г. исковые требования Управления Роспотребнадзора по г. Москве удовлетворены в полном объеме, в пользу потребителя с ООО «Правовая помощь» подлежат взысканию денежные средства в размере 523 500 рублей (дело № 02-1527-19).

В Управление Роспотребнадзора по г. Москве (ТО ЮЗАО) обратилась потребитель в связи с нарушением ее прав в фитнес-центре.

Между потребителем и юридическим лицом был заключен договор на оказание спортивно-оздоровительных, досуговых и дополнительных услуг на сумму 15 900 рублей. Потребитель оплатила услуги в полном объеме. В связи с изменившимися обстоятельствами и невозможностью активировать карту в течение года, потребитель заявила о желании расторгнуть договор и обратилась с письменным заявлением к юридическому лицу о расторжении договора и возврате оплаченных денежных средств.

В связи с отсутствием ответа на претензию, потребитель обратилась за защитой своих прав в территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по г. Москве в Юго-Западном административном округе. Территориальный отдел направил исковое заявление в суд в интересах потребителя к юридическому лицу, в котором просил расторгнуть договор и выплатить потребителю денежные средства.

Мировой судья судебного участка № 393 Обручевского района г. Москвы вынес решение о расторжении клубного контракта на оказание спортивно-оздоровительных услуг и взыскании с юридического лица в пользу потребителя денежных средств в размере 25 350 рублей, в том числе сумму по договору - 15 900 рублей, компенсацию морального вреда - 1000 рублей, штраф за несоблюдение в отказ в добровольном порядке удовлетворить требования потребителя - 8450 рублей.

Управление Роспотребнадзора по г. Москве обратилось с иском в суд в интересах потребителя к юридическому лицу в защиту прав потребителя о расторжении договора, взыскании денежных средств в связи с отказом от исполнения договора, взыскании неустойки, компенсации морального вреда.

Согласно заявления между потребителем и организацией был заключен договор подряда на изготовление конструкций окон и выполнение монтажных работ. Цена договора составила 200 000 рублей. Потребитель внес предоплату в размере 140 000 рублей.

Однако в срок, оговоренный в договоре, юридическое лицо обязательства по договору не были исполнены. В связи с этим потребитель заявил о желании расторгнуть договор и направил в адрес организации претензию с просьбой в досудебном порядке расторгнуть договор и вернуть денежные средства. Не получив ответа на претензию, за защитой своих прав потребитель обратился в Управление Роспотребнадзора по г. Москве. По результатам рассмотрения жалобы и приложенных к ней документов, Управление Роспотребнадзора по г. Москве обратилось с иском в суд к юридическому лицу.

Решением Симоновского районного суда города Москвы исковые требования были удовлетворены. Суд расторг договор и вынес решение о взыскании с юридического лица в пользу потребителя денежных средств, уплаченных по договору – 140 000 рублей, неустойки за нарушение сроков исполнения условий договора – 125 000 рублей, неустойки за неудовлетворение требований потребителя – 140 000 рублей, компенсации морального вреда – 10 000 рублей, штрафа за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требования потребителя – 207 500 рублей (дело № 02-2265/2019).

В 2019 г. в суды подано 4 заявления о ликвидации предприятий потребительского рынка за неоднократное нарушение прав потребителей. Требования Управления удовлетворены в 100% случаев (в 2018 г. – 4 заявлений, требования удовлетворены в 100 % случаев).

Арбитражным судом г. Москвы удовлетворены требования Управления Роспотребнадзора по г. Москве о ликвидации юридического лица, видами деятельности которого являлись: производство, выделка, торговля и ремонт меховых изделий.

В адрес Управления Роспотребнадзора по г. Москве поступило более 60 обращений граждан, в том числе на горячую линию, в связи с неисполнением юридическим лицом гражданско-правовых обязательств. Принимая от клиентов дорогостоящие меховые изделия в ремонт, ателье их не возвращало, равно как и денежные средства, уплаченные в счет выполнения услуги за ремонт.

Таким образом, юридическое лицо вступало в правоотношения с гражданами исключительно с намерением причинить вред последним и действовало недобросовестно. С учетом права, закрепленного пп. 7 п. 4 ст. 40 Закона «О защите прав потребителей», Управлением Роспотребнадзора по г. Москве в отношении Общества было подготовлено 12 исков в защиту частных имущественных требований людей, пострадавших от действий хозяйствующего субъекта. Судами эти иски были удовлетворены, в соответствии с решениями судов потребителям вернули более 1 миллиона рублей.

Кроме этого, Управлением Роспотребнадзора по г. Москве было подготовлено исковое заявление в Арбитражный суд города Москвы о ликвидации юридического лица за неоднократное (два и более раза в течение одного календарного года) нарушение прав потребителей.

Решением Арбитражного суда города Москвы от 13.02.2019 юридическое лицо ликвидировано. По сути, ликвидация юридического лица обусловлена невозможностью предотвращения новых правонарушений, наличием свидетельств несоблюдения обязательных требований к организации деятельности, систематическим неисполнением взятых на себя обязательств (дело № А40-902342/2018).

Управление Роспотребнадзора по г. Москве обратилось в суд с иском к индивидуальному предпринимателю о прекращении осуществлять деятельность индивидуального предпринимателя без образования юридического лица, иск мотивировано тем, что при проведении проверки установлено оказание ответчиком услуги ненадлежащего качества, не соответствующей нормативным правовым актам, создающей опасность причинения вреда в будущем, и неоднократное (два и более раз в течение одного календарного года) или грубое (повлекшее смерть или массовые заболевания, отравления людей) нарушение прав потребителей.

Управлением Роспотребнадзора по г. Москве в период с 18 июня 2018 года по 18 сентября 2018 года проведено эпидемиологическое расследование инфекционной болезни с установлением причинно-следственной связи, согласно которому причиной возникновения очага острой кишечной инфекции послужило нарушение санитарно-эпидемиологических требований индивидуальным предпринимателем на предприятии общественного питания при изготовлении и реализации пищевых продуктов населению.

При проведении санитарно-эпидемиологического расследования о регистрации случая кишечной инфекции неясной этиологии у потребителя кафе, выявлены нарушения требований пунктов 3.14, 4.5, 5.1, 5.12, 5.13, 6.5, 8.19, 14.1, 15.1 СанПиН 2.3.6.1079-01 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья».

Бутырский районный суд г. Москвы удовлетворил иск Управления Роспотребнадзора по г. Москве. Деятельность индивидуального предпринимателя ликвидирована (дело № 02-2173/19).

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

На территории Москвы осуществляют деятельность 16 общественных объединений потребителей, с 8 из них заключены соглашения о взаимодействии с Управлением Роспотребнадзора по г. Москве.

С целью координации основных направлений деятельности в городе Москве по защите прав потребителей, взаимодействия с общественными объединениями потребителей, в течение 2019 г. согласно утвержденному Плану работы Консультативного совета проведено 3 Консультативных совета по защите прав потребителей (рассмотрено 8 вопросов).

Так, в июле 2019 г. в заседании Консультативного Совета приняли участие общественные организации города Москвы, представители крупных торговых сетей. Тематика совещания посвящена выкладки молочной продукции, молочных составных и молочносодержащих продуктов. В рамках организованной работы достигнуто взаимодействие с Департаментом торговли и услуг города Москвы, Уполномоченным по защите прав предпринимателей города Москвы. В результате проделанной работы все сети города Москвы разместили молочную продукцию отдельно от иной продукции с сопроводительной надписью в соответствии с действующим законодательством.

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

Для обеспечения оперативного взаимодействия и обмена информации Управлением Роспотребнадзора по г. Москве заключено 48 Соглашений, в том числе 6 - в 2019 г. с Департаментом информационных технологий города Москвы, Комитетом по архитектуре и градостроительству города Москвы и Управлением Уполномоченного по защите прав предпринимателей в г. Москве.

Управление Роспотребнадзора по г. Москве в результате оперативного взаимодействия и обмена информацией с Департаментом образования города Москвы в 2019 г. 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) в образовательных учреждениях, центрах социального обслуживания, в судебных органах и т.д. в комплексе с проведением лекций, семинаров, консультирования.

В 2019 г. помимо работы с письменными и устными обращениями граждан, проводимой специалистами Управления Роспотребнадзора по г. Москве и территориальных отделов, осуществляет свою работу «Общественная приёмная».

В 2019 г. в Общественную приемную Управления Роспотребнадзора по г. Москве обратилось 11 126 гражданина, что в 1,3 раза больше, чем в 2018 г. (в 2018 г. – 8 233).

Через Интернет-сайт в Общественную приемную обратилось 1 234 граждан или 11,1% 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 обратились в «Общественную приемную» в 2019 г., связаны с нарушением прав потребителей при покупке товаров, в основном посредством интернет - торговли, непредоставлением информации о продавце (исполнителе) и его местонахождении, отсутствием документов, подтверждающих качество и безопасность реализуемых товаров, нарушениями при оказании услуг связи, бытового обслуживания, туристских, юридических и транспортных услуг (такси, общественный транспорт, авиаперевозки).

В 2019 г. продолжила работу «горячая линия» Управления Роспотребнадзора по г. Москве как по вопросам, касающимся санитарного законодательства, так и законодательства в сфере защиты прав потребителей. Всего было проведено 254 горячих линий по темам: Всемирный день прав потребителей, Интернет-торговля, качество и безопасность продуктам питания, Всемирный день без табака, Всемирный день борьбы с курением, в рамках московской недели по профилактике ВИЧ-инфекции, по вопросам качества и безопасности детских товаров и детского отдыха, туристическим услугам и инфекционным угрозам за рубежом, по вопросам качества различных видов товаров, в том числе школьных принадлежностей, об обороте некурительной никотинсодержащей продукции, выборе новогодних подарков, соблюдения прав потребителей при оказании услуг легковых такси и каршеринга и др.

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.

На телефоны горячих линий поступило 14 703 звонка граждан по вопросам нарушения прав потребителей (57 % от общего количества поступивших обращений – 25 829).

Продолжилась практика Управления Роспотребнадзора по г. Москве в рамках мероприятий, приуроченных к **Всемирному дню прав потребителей**, организовывать выездные консультации на базе 35 крупных торговых центров, таких как «Москва», «Золотой Вавилон», «Авиапарк», «Райкин Плаза», в центрах социального обслуживания, аэропорте «Внуково» и др., где за разъяснениями законодательства обратилось более 3 399 человек.

Совместно с районными отделами образования проведена просветительская работа с учащимися по основам потребительских знаний и формированию правовой культуры (55 мероприятий: классные часы, «круглые столы», беседы, открытые уроки, лекции) с размещением информации по актуальным вопросам в сфере защиты прав потребителей в 33-х средних общеобразовательных школах, в 11-ти колледжах и 11-ти высших учебных заведениях (с размещением памяток по актуальным темам). Из них, в 8-ми образовательных учреждениях организовано анкетирование по вопросам прав потребителей, в которых приняло участие 519 респондентов. Организовано консультирование в Инновационном центре «Сколково».

В средствах массовой информации, в том числе на официальном сайте Управления Роспотребнадзора по г. Москве, размещено 15 информационных материалов, в том числе о надзоре за стоимостью гостиничного обслуживания, о проведении тематических «Горячих линий», приемов и консультирования потребителей в крупнейших торговых центрах, центрах социального обслуживания, образовательных учреждениях Москвы.

Распространено 11 000 информационных печатных материалов (брошюр, памяток, буклетов), проведено 247 выездных консультирования (лекций, бесед, семинаров), в том числе в 8 территориальных центрах социального обслуживания населения, образовательных учреждениях, в 35 торговых центрах столицы, 12 МФЦ.

Кроме того, Управление Роспотребнадзора по г. Москве приняло участие в 6 телевизионных программах, посвященных темам: Подарочные сертификаты, Требования к размещению молока и молочносодержащей продукции в торговых залах розничной торговли и др.

Всего в рамках Всемирного дня прав потребителей:

- дано 5 270 устных консультаций в рамках тематического консультирования на рабочих местах, в том числе по «горячей линии»;
- предоставлено 3 446 консультаций на выездных мероприятиях;
- распространено более 11 000 буклетов и памяток по теме Всемирного дня прав потребителей и другим тематикам.

Помимо Управления Роспотребнадзора по г. Москве просветительскую функцию обеспечивает отдел консультационных услуг для потребителей ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в городе Москве". Общее количество граждан,

получивших консультации и разъяснения прав потребителей, составило 4 804 человека.

По «Горячей линии» Единого консультационного центра в Управление за 2019 год поступило 3 468 устных обращения граждан. Характер обращений – покупка товаров либо оказания услуг с использованием различных средств электронной торговли (интернет, мобильные приложения, соц.сети), продажа товаров (выполнение работ, оказание услуг) ненадлежащего качества, имущественные требования, связанные с отказом в возврате денежных средств и проч.

9. Деятельность Управления Роспотребнадзора по г. Москве по организации взаимодействия с многофункциональными центрами представления государственных и муниципальных услуг

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 2013г.

Данное Соглашение определяет порядок информирования в МФЦ о предоставлении Управлением Роспотребнадзора по г. Москве 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 соответствии с Соглашением в 2019 г. в МФЦ размещена информация:

- о приеме обращений граждан Управлением Роспотребнадзора по г. Москве и его территориальными отделами как письменных, так и в форме электронного обращения на официальном сайте Управления;
- о приеме граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей руководителем (заместителем) Управления Роспотребнадзора по г. Москве 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 рамках проведения Всемирного дня прав потребителей Управление Роспотребнадзора по г. Москве в 2019 г. провело совместную акцию с ГБУ города Москвы «Многофункциональные центры госуслуг города Москвы» по консультированию потребителей.

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 памятки, образцы претензий, исковых заявлений в суд. Специалисты Роспотребнадзора по г. Москве оказали практическую помощь в составлении претензии в адрес продавца, исполнителя услуги, разъяснили порядок участия Управления Роспотребнадзора по г. Москве в судебной защите прав потребителей.

Всего в 12-ти Центрах госуслуг города Москвы проконсультировано 367 человек, оказана помощь в оформлении 21-й претензии в адрес продавца товара (исполнителя услуг) и 7-ми исковых заявлений.

На территории города Москвы размещено 125 Центров. Самостоятельно специалистами МФЦ консультирование по вопросам защиты прав потребителей не проводится.

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

Федеральный закон от 29.07.2018 № 250-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей», расширил сферу правового регулирования отношений с участием потребителей за счет её распространения на деятельность тех хозяйствующих субъектов, которые получили законодательное определение «владелец агрегатора информации о товарах (услугах) (владелец агрегатора)».

Вопрос защиты прав потребителей – приобретателей товаров (услуг) через агрегаторов в 2019 г., в связи с вступлением в силу с 01.01.2019 вышеуказанных изменений, по-прежнему остается актуальным.

В 2019 г. в Управление поступило порядка 7 тысяч обращений на нарушение прав потребителей при заключении договоров купли-продажи товара с использованием дистанционных каналов (сеть «Интернет», мобильные приложения), при заключении договоров в сфере услуг с использованием дистанционных каналов («Интернет», мобильные приложения) (бронирование услуг проживания, приобретение билетов (авиа, ж/д, междугородние сообщения, перевозка такси, доставка продуктов и пр.).

По фактам нарушений обязательных требований законодательства в области защиты прав потребителей в отношении владельцев агрегаторов проведено 9 контрольно-надзорных мероприятий в т.ч.

Таблица 10.1.

Контрольная закупка 6	Внеплановая проверка 1	Административное расследование 2
• 4 в отношении владельца агрегатора информации об услугах перевозки такси (ООО «Яндекс.Такси», ООО «Сити Мобил», ООО «Убер Текно лоджи», ООО «Гетт Такси») • 2 в отношении владельца агрегатора по доставке продуктов (ООО «Деливери Клуб», ООО «Яндекс.Еда»)	• в отношении владельца агрегатора информации об услугах перевозки такси (ООО «Гет Такси Рус»)	• 1 в отношении владельца агрегатора информации об услугах перевозки такси (ООО «Яндекс. Такси») • 1 в отношении владельца агрегатора по реализации абонементов и билетов на зрелищные мероприятия (ООО «МДТЗК»)

По результатам контрольно-надзорных мероприятий составлено **12 протоколов** об административном правонарушении

Таблица 10.2

<i>Статья КоАП РФ</i>	<i>Количество протоколов</i>
<i>ч. 2 ст. 14.7.</i>	<i>1</i>
<i>ч. 1 ст. 14.8.</i>	<i>6</i>
<i>ч. 2 ст. 14.8.</i>	<i>1</i>
<i>ст. 14.15.</i>	<i>1</i>
<i>ч. 1 ст. 14.43.</i>	<i>3</i>

Общая сумма наложенных административных штрафов составила 413 тыс. рублей

Большая часть поступивших в Управление Роспотребнадзора по г. Москве обращений потребителей содержала жалобы на ненадлежащее качество услуг по перевозке пассажира легковым такси, заказанным в «Яндекс.Такси», «Сити Мобил» и «ГетТакси Рус». Суть обращений состояла в нарушении владельцами агрегаторов прав потребителей на получение установленной требованиями законодательства в сфере защиты прав потребителей достоверной информации о стоимости услуг перевозки, организации-перевозчике, непосредственном исполнителе услуг (при заказе предоставляется информация об одном исполнителе по факту услугу оказывает другой исполнитель).

Так, Управлением Роспотребнадзора по г. Москве при проведении Контрольной закупки в отношении юридического лица установлено, что при заключении договора по перевозке пассажиров и багажа легковым такси путем текстовых сообщений на мобильный телефон Заказчика, юридическое лицо не доводит до сведения потребителей информацию на русском языке, а также полную информацию о перевозчике (местонахождение, фамилия, имя и отчество индивидуального предпринимателя и т. д.), что является нарушением пунктов 1,2 статьи 9 Закона «О защите прав потребителей».

По данному факту в отношении юридического лица было возбуждено производство по ч. 1 ст. 14.8. КоАП РФ и назначено административное наказание в виде штрафа в размере 10 000 рублей. Данный факт юридическим лицом не обжаловался.

Управлением Роспотребнадзора по городу Москве, по обращению потребителя – пользователя мобильного приложения в отношении сервиса заказа услуг по перевозке пассажира легковым такси проведена внеплановая документарная проверка по факту возможных нарушений законодательства в сфере защиты прав потребителей. Выявлены нарушения по недоведению до сведения потребителя достоверной информации о себе и исполнителе услуги (фирменное наименование (наименование), место нахождения (адрес), режим работы, государственный регистрационный номер записи о создании юридического лица, фамилию, имя, отчество (если имеется), государственный регистрационный номер записи о государственной регистрации физического лица в качестве

индивидуального предпринимателя), а также об имеющихся изменениях в указанной информации».

По факту нарушения юридическим лицом пунктов 1,2 статьи 9 Закона «О защите прав потребителей» юридическое лицо было привлечено к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.8. КоАП РФ в виде штрафа. Постановление о привлечении юридического лица было обжаловано и отменено (дело № 09АП-69367/2019).

Из принятых судебных актов следует, что потребитель остаётся незащищённым в отношениях с владельцами агрегаторов, которые как правило именуют себя сервисами товаров (работ, услуг).

Так, Арбитражный суд города Москвы по делу № А40-134566/19-33-1189 от 27.09.2019г. о признании незаконным и отмене Постановления и Предписания Управления Роспотребнадзора по г. Москве в отношении владельца агрегатора, оказывающего услуги заказа перевозки легковым такси, указывает, что Общество не соответствует определению владельца агрегатора информации об услугах, так как:

- Общество размещает информацию о желании потребителя (а не исполнителя) заключить договор перевозки;
- Общество не предоставляет потребителю возможность заключить договор возмездного оказания услуг (публичный договор фрахтования в силу закона заключается только в момент, когда пассажир садится в машину перевозчика);
- Общество не принимает предварительную оплату услуг по перевозке (оплата взимается только после завершения оказания услуг).

Таким образом, из судебных актов следует, что «Общество не обязано соблюдать требования Закона «О защите прав потребителей» в части информирования потребителей, так как такая обязанность возложена Законом только на исполнителя услуг по перевозке. Основной деятельностью Общества является предоставление перевозчикам информации о спросе пассажиров на услуги по перевозке, а также предоставление технической возможности через мобильное приложение.

11. Деятельность Управления Роспотребнадзора по г. Москве при применении практики контрольной закупки.

В рамках соответствующих положений Закона №294-ФЗ, Постановления Правительства Российской Федерации от 21.11.2018 №1398 «Об утверждении Правил организации и проведения контрольной закупки при осуществлении отдельных видов государственного контроля (надзора)», Письма Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 10.01.2019 №01/110-2019-27 «О контрольных закупках» Управлением Роспотребнадзора по г. Москве за 2019 г. проведено – **200** контрольных закупок (далее – КЗ), из них проведены дистанционным способом – 16. Большая доля проведения КЗ приходится на торговлю – 165 (80%) и 35 (20%) – на услуги.

Основными причинами проведения КЗ послужили:

- несоответствие цены на ценниках, обсчет потребителей;

- торговля табачными изделиями по завышенным (заниженным) ценам, без акцизных марок;
- реализация товаров (продукции) без маркировки;
- недоведение информации об исполнителе услуг и др.

При этом 129 (65 %) КЗ проводились в случае нарушения прав потребителей (по обращениям граждан, права которых нарушены).

40 (20%) КЗ проведены на основании информации о фактах возникновения угрозы причинения вреда жизни, здоровью граждан, вреда животным, растениям, окружающей среде.

31 (15%) в случае нарушения требований к маркировке товара.

Нарушения обязательных требований подтвердились в **171** случае (86% от общего количества проведенных КЗ).

За установленные нарушения в отношении должностных и юридических лиц составлено **183** протокола об административных правонарушениях (по 23 составам КоАП РФ). Из которых:

56 (30%) приходятся на нарушения правил продажи отдельных видов товаров, работ либо оказания услуг, порядка ценообразования и иных прав потребителей;

53 (29%) – на нарушения требований Технических Регламентов Таможенного Союза;

27 (15%) – на нарушения требований Федерального закона "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака";

27 (15%) – на обмеривание, обвешивание, обсчет и введение потребителей в заблуждение;

8 (4%) – на производство или продажа товаров и продукции, в отношении которых установлены требования по маркировке и (или) нанесению информации, без соответствующей маркировки, а также продажа товаров, свободная реализация которых запрещена;

6 (3%) – на несоблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания населения;

3 (2%) – нарушение правил продажи этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции;

3 (2%) – на незаконное использование средств индивидуализации товаров (работ, услуг) и распространение экземпляров аудиовизуальной продукции и фонограмм на любых видах носителей, экземпляров печатной продукции, содержащих нецензурную брань, без специальной упаковки и текстового предупреждения.

Количество протоколов в разрезе статей КоАП РФ приведено в таблице:

Таблица 11.1

Статья КоАП РФ	Кол-во протоколов	Статья КоАП РФ	Кол-во протоколов	Статья КоАП РФ	Кол-во протоколов	Статья КоАП РФ	Кол-во протоколов
ч. 1 ст. 14.43	26	ч. 2 ст. 14.53	8	ч. 3 ст. 6.25	3	ч. 1 ст. 14.46	2
ч. 1 ст. 14.7	24	ч. 4 ст. 14.8	8	ч. 3 ст. 14.16	3	ч. 1 ст. 6.27	1
ч. 2 ст. 14.43	23	ч. 4 ст. 15.12	7	ч. 2 ст. 14.6	2	ст. 14.2	1
ст. 14.15	21	ч. 1 ст. 14.4	6	ч. 1 ст. 14.46	2	ч. 1 ст. 14.3.1	1
ч. 1 ст. 14.8	16	ст. 6.6	6	ч. 2 ст. 14.8	2	ч. 1 ст. 14.5	1
ч. 1 ст. 14.53	15	ч. 2 ст. 14.7	3	ч. 2 ст. 14.10	2		

Направлено в суд 10 протоколов. Конфисковано по решению суда 165 единиц продукции.

По результатам рассмотрения административных дел общая сумма наложенных штрафов составила 5 млн. 281 тыс. рублей.

Сумма выданных денежных средств на проведение КЗ: 583.9 тыс. руб;

Стоимость приобретенных товаров (работ, услуг) в ходе КЗ: 362.8 тыс. руб;

Возвращено в бухгалтерию денежных средств: 505.9 тыс. руб;

Всего проведены контрольные закупки: в сфере торговли – 165 (82,5%), в сфере оказания услуг – 35 (17,5%).

Виды деятельности, в которых проведены КЗ:

83 (42%) - розничная торговля продовольственными товарами;

44 (20%) - розничная торговля непродовольственными товарами;

38 (19%) - розничная торговля (в том числе, стимуляция) табачной продукцией;

22 (11 %) - оказание услуг общественного питания;

4 (2%) - розничная торговля медицинскими товарами (аптека);

4 (2%) - оказание услуг по перевозке легковым такси;

3(1,5%) - оказание услуг хостел;

2 (1%) - розничная торговля (алкогольной продукцией);

1 (0,5%) - розничная торговля товарами для животных;

1 (0,5%) - оказание платных медицинских услуг;

1 (0,5%) - туристские услуги.

Количество контрольных закупок по сферам деятельности приведено на рис. 11.2

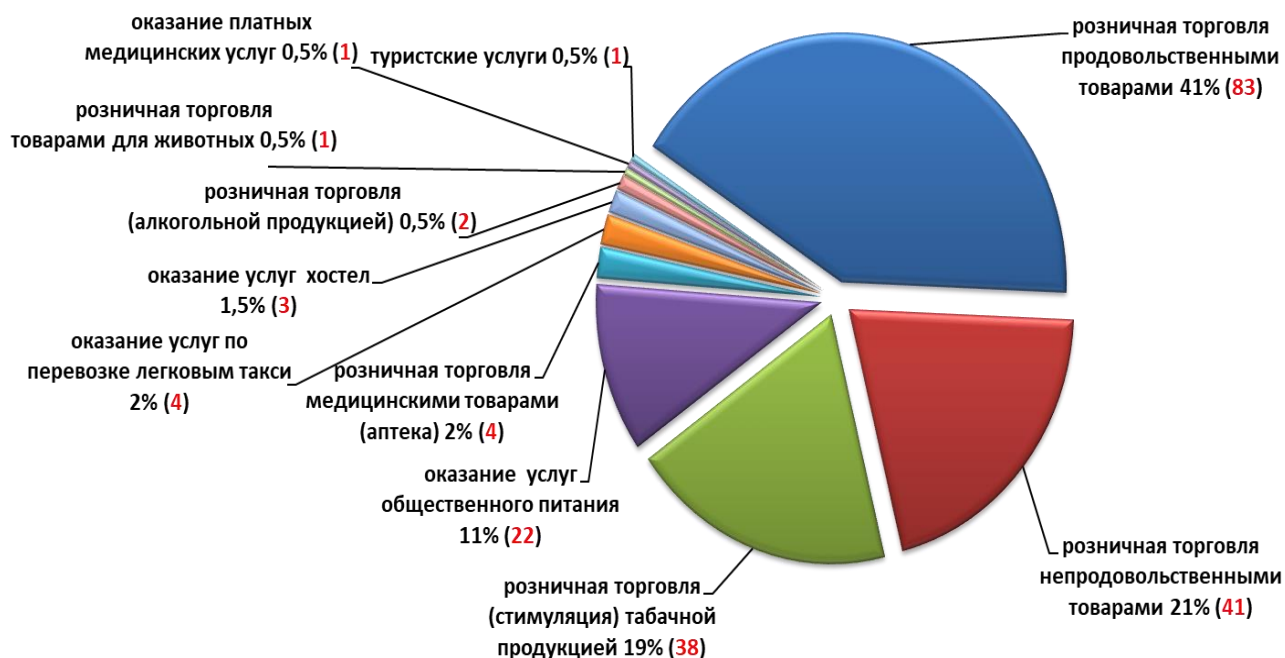


Рис. 11.2. Структура и количество контрольных закупок по сферам деятельности в 2019 году

Краткое описание процесса (алгоритма) проведения и заслуживающих внимания КЗ:

Туристские услуги

Управлением Роспотребнадзора по г. Москве по информации о возможном оказании туроператором услуг, создающих угрозу жизни и здоровью российских туристов при реализации туров в Египет была проведена дистанционная контрольная закупка. На сайте был заключен договор реализации туристского продукта на курорты Арабской Республики Египет с туроператором, действующим на территории России.

Продавая туристский продукт в Арабскую Республику Египет, туроператор нарушает положения Указа Президента Российской Федерации от 08.11.2015 № 553 «Об отдельных мерах по обеспечению национальной безопасности Российской Федерации и защиты граждан Российской Федерации», что представляет угрозу жизни и здоровью российских туристов, поскольку не обеспечивает защиту прав граждан Российской Федерации от возможных противоправных действий. Кроме того, при бронировании, оформлении и оплате туристского продукта на сайте в сети «Интернет» информация о наличии рекомендаций относительно соответствующих положений Указа Президента Российской Федерации отсутствует, что вводит потребителя в заблуждение относительно потребительских свойств туристской услуги, в том числе в отношении обеспечения требований безопасности.

По данному факту в отношении туроператора составлен протокол об административном правонарушении по ч. 2 ст. 14.7 КоАП РФ и юридическое лицо привлечено к административной ответственности в виде штрафа в размере 100 тысяч рублей.

Не согласившись с назначенным административным наказанием, туроператор обратился в Арбитражный суд города Москвы с заявлением о признании незаконным постановления Управления Роспотребнадзора по г. Москве о назначении административного наказания.

Арбитражный суд поддержал позицию надзорного органа и признал постановление Управления Роспотребнадзора по г. Москве о привлечении юридического лица к административной ответственности законным (дело № А40-109790/19-120-914 от 30.09.2019).

Реализация аудиодисков, содержащих нецензурную брань, без специальной упаковки и текстового предупреждения

Управлением Роспотребнадзора по г. Москве (ТО ТиНАО) при проведении административного расследования в отношении индивидуального предпринимателя установлено, что предприниматель допустил нарушение, выразившееся в реализации (компакт-диска группы «Ленинград» по цене 100 рублей) экземпляров аудиовизуальной продукции (фонограмм), содержащих нецензурную брань, без специальной упаковки и текстового предупреждения в виде словосочетания «содержит нецензурную брань», что является нарушением п.1 и п.2 Правил размещения текстового предупреждения о наличии нецензурной брани на экземплярах отдельных видов продукции, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 07.12.2015 № 1336.

По данному факту было возбуждено производство по ч.1 ст.6.27 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, и материалы переданы в мировой суд.

Мировым судьей судебного участка № 432 района города Москвы вынесено постановление о привлечении индивидуального предпринимателя к административной ответственности за совершение административного правонарушения, предусмотренного ч.1 ст. 6.27 КоАП РФ, и назначении штрафа в размере 2 тысяч рублей (Дело № 05-1634/19 от 04.06.2019).

Общественное питание

В Управление Роспотребнадзора по г. Москве (ТО СЗАО) поступила жалоба на то, что через окно «KFC АВТО» реализуется продукция без маркировки.

Должностными лицами при рассмотрении данной жалобы произведена контрольная закупка, в ходе которой факты, указанные в обращении гражданина, подтвердились. Заказ был осуществлен через оборудование «спикерфон», выданная в окне «KFC АВТО» продукция не имела маркировки, предусмотренной требованиями ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки» и ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции»: отсутствуют сведения об основных потребительских свойствах товаров, в том числе сведения о составе, пищевой ценности, наименовании пищевой продукции, условиях хранения и сроках годности пищевой продукции, дате изготовления, наименовании и месте нахождения изготовителя, весе (объеме), а также сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях.

Юридическое лицо было привлечено к административной ответственности по ч.1 ст. 14.43 КоАП РФ и ему назначено наказание в виде административного штрафа в размере 100 тысяч рублей.

Не согласившись с назначенным наказанием, юридическое лицо обжаловало вынесенное постановление в Арбитражном суде города Москвы и просило признать его незаконным. Суд 10 октября 2019 года подтвердил законность вынесенного Управлением Роспотребнадзора по г. Москве решения и отказал юридическому лицу в удовлетворении заявленных требований.

9 Арбитражный апелляционный суд оставил решение в силе (дело № А40-175110/19-139-1505 от 10.10.2019 и № А40-175110/19 от 14.01.2020)

Розничная торговля

В Управление Роспотребнадзора по г. Москве (ТО ЮВАО) поступило обращение по факту продажи табачных изделий без специальных (акцизных) марок на территории Люблинского рынка.

По результатам проведенной контрольной закупки жалоба подтвердилась. Индивидуальный предприниматель осуществлял розничную продажу табачных изделий без специальных (акцизных) марок. По результатам проверки составлен протокол об административном правонарушении по ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ, табачные изделия сняты с реализации. Административные материалы в отношении индивидуального предпринимателя были переданы в суд.

Мировым судьей судебного участка № 250 района Кузьминки в отношении предпринимателя вынесено постановление о наложении административного штрафа в размере 10 тыс. рублей с конфискацией (30 пачек сигарет) предметов административного правонарушения на общую сумму 3390 руб. (дело №5-466/19 от 30.05.2019).

Оказание услуг по временному размещению (хостел).

В Управление Роспотребнадзора по г. Москве (ТО ЗАО) поступили обращения потребителей, о незаконном размещении (хостел) без заключения договора, в жилом доме (квартира на 7 этаже) без наличия отдельного входа.

В ходе проведения КЗ было оплачено 3 койко-места в 4-х комнатной квартире, оборудованной 2-х ярусными кроватями, расположенной на 7 этаже жилого дома. Отдельного входа хостел не имеет. Собственником квартиры является физическое лицо, документ, подтверждающий перевод жилого помещения в нежилое, не представлен. При оплате койко-мест договор на оказание услуг не представлен, документ, подтверждающий оплату, не выдан. Таким образом, факты, изложенные в обращении жильцов дома, подтвердились.

По результатам проверки были составлены 2 протокола об административном правонарушении в отношении генерального директора и юридического лица по ч.1 ст. 14.4 КоАП РФ. Юридическое и должностное лицо привлечены к административной ответственности в виде штрафа в размере 30 тысяч рублей.

По ст. 6.4 КоАП РФ о нарушении санитарно-эпидемиологических требований к эксплуатации жилых помещений и общественных помещений, зданий материалы

были направлены в Дорогомиловский районный суд города Москвы на приостановление деятельности.

Судьей Дорогомиловского районного суда города Москвы юридическое лицо признано виновным в совершении административного правонарушения, предусмотренного ст. 6.4 КоАП РФ и назначено наказание в виде административного приостановления деятельности хостела, сроком на 90 суток (дело №5-1385/19 от 20.11.2019).

Начальник отдела надзора в
сфере защиты прав потребителей
Управления Роспотребнадзора по г. Москве

В.В. Кравченко