

Информация для подготовки государственного доклада о защите прав потребителей за 2020 год.

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

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

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 специально для реализации мероприятий Программы. Данная сумма будет выделена ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в г. Москве» в качестве гранда для реализации отдельных мероприятий программы.

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

С учетом ограничений, вызванных распространением Covid-19, реализацию части мероприятий пришлось перенести.

Несмотря на это обстоятельство, была проведена работа, в том числе посредством рабочих совещаний с участниками Программы в формате видеоконференцсвязи.

Результатом совместной работы с Департаментом информационных технологий стала переработка Технического задания для Портала защиты прав потребителей в сети Интернет. Разработан проект Портала, который содержит информационные материалы по всем сегментам потребительского рынка, предусматривается работа информационного помощника, который в автоматизированном варианте предоставляет ответы на все интересующие вопросы потребителей, моделируя ситуации по продаже товаров либо предоставлению услуг. На портале имеется возможность создания макетов претензий и исковых заявлений. Потребителю достаточно ответить на предлагаемые вопросы для моделирования ситуации и формируется готовый шаблон претензии или искового заявления. Потребителю остается внести данные об ответчике и предмете договора, данные о потребителе вносятся системой автоматически, так как при работе с автоматизированным помощником необходимо осуществить вход с подтвержденным доступом через ЕСИА госуслуг.

Запуск Портала для общего доступа потребителей запланирован в первом полугодии 2021 года.

Кроме того, при непосредственном участии Департамента СМИ и рекламы г.Мосвы подготовлено к печати более 62 тысяч экземпляров брошюр.

Подготовлен «Порядок оказания консультационных услуг в сфере защиты прав потребителей на базе органов местного самоуправления города Москвы», включающий Модель системы консультирования потребителей в городе Москве. Модель системы консультирования потребителей включает 9 типов моделей консультирования потребителей в конкретной сфере взаимоотношений потребителя и продавца (исполнителя услуг): покупка продовольственных товаров, покупка технически сложных товаров, покупка товаров дистанционным способом, долевое строительство, жилищно-коммунальные услуги, услуги общественного питания, медицинские услуги, образовательные услуги, туристские услуги.

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в г.Москве» в рамках мероприятий Программы разработаны программы (в том числе курсы дистанционного обучения) по вопросам защиты прав потребителей, ориентированных на социально уязвимые категории потребителей. Данные материалы направлены в адрес Департамента информационных технологий города Москвы для дальнейшего их размещения также на Портале защиты прав потребителей и включают в себя:

1. Программа обучения «Правовые основы защиты прав потребителей» с ситуационными задачами и вопросами тестового контроля;
2. Программа обучения «Покупка товаров (работ, услуг)» с ситуационными задачами и вопросами тестового контроля.
3. Программа обучения «Дистанционная торговля» с ситуационными задачами и вопросами тестового контроля;
4. Аннотация (пояснительная записка) к Программам обучения.

Программы подготовлены для самостоятельного освоения гражданами – потребителями основ законодательства по защите прав потребителей по вышеназванным темам.

В рамках Программы для выездного консультирования приобретено оборудование в виде 7-ми информационных Ролл-ап стендов и 20 подставок настольных для информационных материалов.

При реализации мероприятий Программы, включающих в себя также пропаганду основ защиты прав потребителей через средства массовой информации и с использованием сети Интернет, подготовлено 4 информационных материала для публикации в общедоступных периодических изданиях на темы: «Заказ онлайн и по телефону бытовых услуг на дом», «Дистанционная торговля», «Юридические услуги: результат не соответствует ожиданиям», «Займ онлайн». Данные материалы напечатаны в московских газетах и размещены на сайтах.

Проведено в преддверии новогодних праздников интервью в эфире программы на телеканале «ТВ Центр» (18.12.2020 г.) в программе «Настроение» на тему: «Подарки от мошенников» (Приобретение товаров и услуг онлайн).

Подготовлено 2 видеоролика в формате 20 секунд и 30 секунд на тему: «Управление Роспотребнадзора по г. Москве предупреждает: при покупке онлайн - проверь надежность интернет-продавца» и дополнительно подготовлен анимационный ролик для размещения на уличных форматах электронной наружной рекламы.

В городе Москве вдоль крупных дорожных развязок и центральных автодорог размещены цифровые билборды, которые транслируют социальную рекламу, направленную на предупреждение нарушения прав потребителей. (Рис.1).

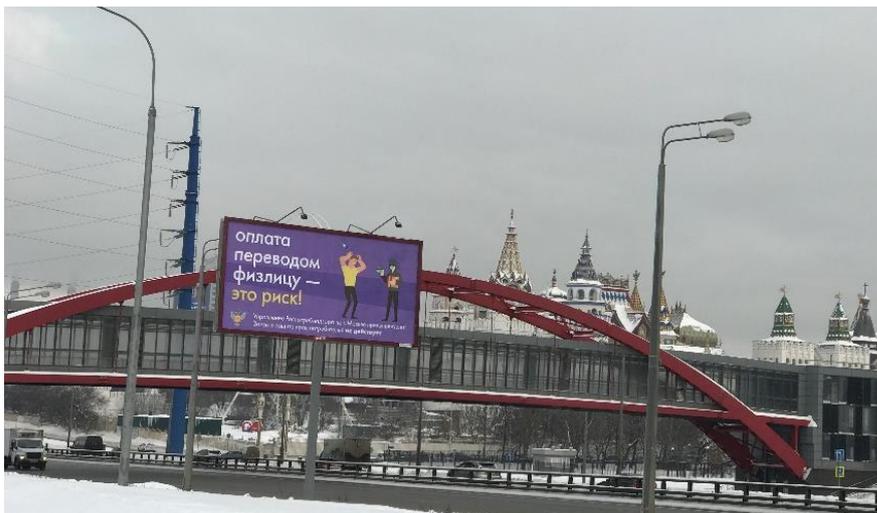


Рисунок .1 Информационные билборды

В Московском метрополитене и в общественном транспорте транслируются видеоролики, предупреждающие потребителей о возможных ошибках при приобретении товаров в сети Интернет.

Разработана методика оценки уровня правовой грамотности в сфере защиты прав потребителей населения города Москвы и хозяйствующих субъектов и уровня удовлетворенности потребителей качеством реализуемых товаров, выполняемых работ и предоставляемых услуг в городе Москве

Работа по реализации мероприятий Программы продолжается.

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

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

В связи с этим 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 города Москвы», ГБУ города Москвы «Многофункциональные центры предоставления государственных услуг города Москвы» (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, правоохранительными органами, общественными объединениями и предпринимательским сообществом.

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

Начальники территориальных отделов приняли участие в 120 круглых столах, во встречах с населением в Префектурах и районных управах административных округов.

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

Кроме того, Управление Роспотребнадзора по г. Москве входит в состав Комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в г. 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 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 Москве, их систематизация и формирование повестки на заседание Штаба.

3 – 3.2 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 2002 года № 56 «Об организации местного самоуправления в городе Москве».

По состоянию на 1 января 2020 г. самостоятельные подразделения, реализующие полномочия по защите прав потребителей в структуре органов местного самоуправления, в порядке ст. 44 Закона РФ от 07.02 1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей», не представлены.

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

Указанное взаимодействие осуществляется в формах участия представителей органов местного самоуправления:

- 1) в обмене информацией по соблюдению хозяйствующими субъектами законодательства о защите прав потребителей.
- 2) в консультировании граждан по вопросам защите прав потребителей;
- 3) в рассмотрении письменных и устных обращений и заявлений потребителей;
- 4) в различных мероприятиях по вопросам защиты прав потребителей и другое.

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

Удельный вес числа обращений от органов государственной власти и местного самоуправления, а также общественных объединений потребителей за 2020 год увеличился на **23,8 %** по сравнению с 2019 годом и в **1,6** раза по сравнению с 2018 годом, и их количество достигло почти 20 тысяч (2020-19980, 2019 – 16135, 2018 – 11914).

3.3 Количество и структура поступивших и рассмотренных жалоб потребителей

В 2020 году в Управление Роспотребнадзора по г. Москве поступило 102414 обращений, из них на нарушения прав потребителей – **65 574** (64,0%), что на 33,0 % больше, чем в 2019 году (49 296 обращений) и на 62,4% больше, чем в 2018 году (40 946 обращения), и **36 840** (36,0%) обращений на нарушения требований санитарного законодательства.

В общем объеме всех полученных в 2020 году обращений доля заявлений от граждан, по сравнению с 2019 годом, увеличилась на 37 % (2020 – 45 594, 2019 – 33161, 2018 – 29 029).

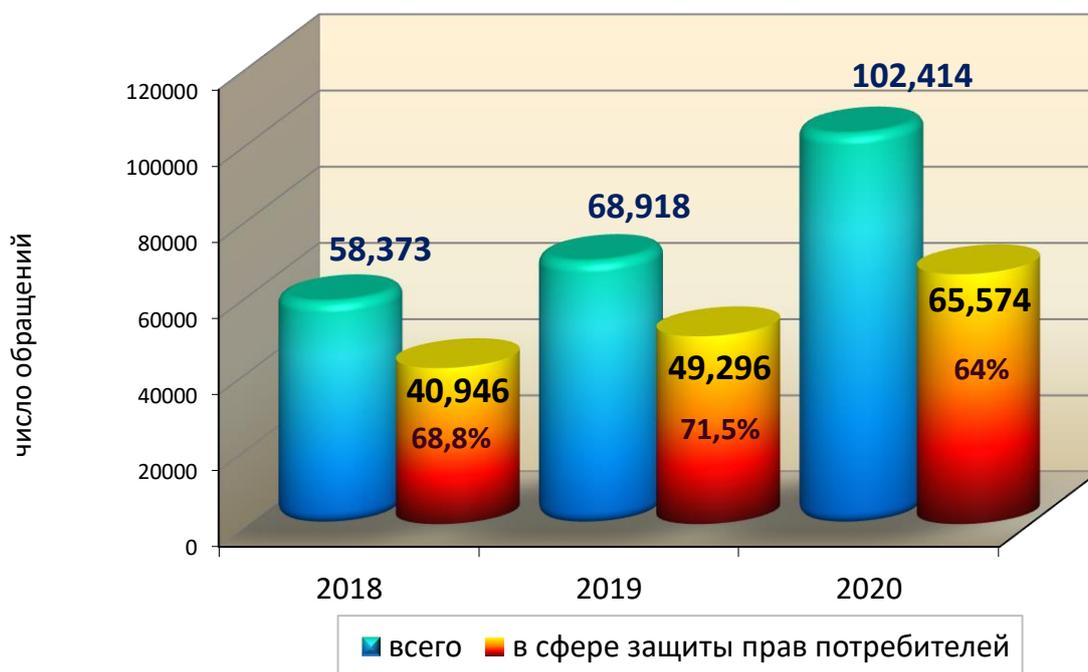


Рис 3.1. Динамика поступивших обращений

Структура обращений претерпела изменения в 2020 году из-за ситуации, связанной с распространением коронавирусной инфекции Covid-19.

При росте обращений в целом, наибольшее увеличение обращений прослеживалось в следующих сегментах потребительского рынка:

на розничную торговлю – на 23,7%, в том числе продовольственными товарами - в 2020 году поступило соответственно 23962 и 4130 обращений, в 2019г – 19373 и 3122; дистанционная торговля – на 51,4% (2020 – 10514, 2019 – 6943);

на сферу услуг - на 39,1% (2020 – 41612, в 2019 – 29923), в том числе туристские услуги – в 3,6 раза (3051, против 838 в 2019г.);

транспортные услуги – в 2,7 раза (4954 против 1880 в 2019г.), из них на воздушные перевозки в 3,4 раза (3333 против 970 в 2019г.);

культурно- развлекательные мероприятия – в 3,1 раза (182 против 46 в 2019г.);

бытовое обслуживание населения – в 3 раза (2806 против 961 в 2019г.);

медицинские услуги – в 2,1 раза (3062 против 1478 в 2019);

финансовые услуги – в 1,2 раза – на 21,4% (4395 против 3618 в 2019);

услуги ЖКХ – на 10,1% (2474 против 2246 в 2019).

Практически осталось на прежнем уровне или увеличилось незначительно количество обращений в таких сферах деятельности как долевое строительство (207 против 196 в 2019), услуги автостоянок (65 против 63 в 2019), образовательных услуг (590 против 336 в 2019).

Снизилось количество обращений на оказание таких социально значимых услуг как:

общественное питание – на 32,6% (543 против 805 в 2019);

услуги связи – на 6% (4503 против 4794 в 2019).

Структура обращений в 2020 году по сферам деятельности представлена на Рис. 3.2.

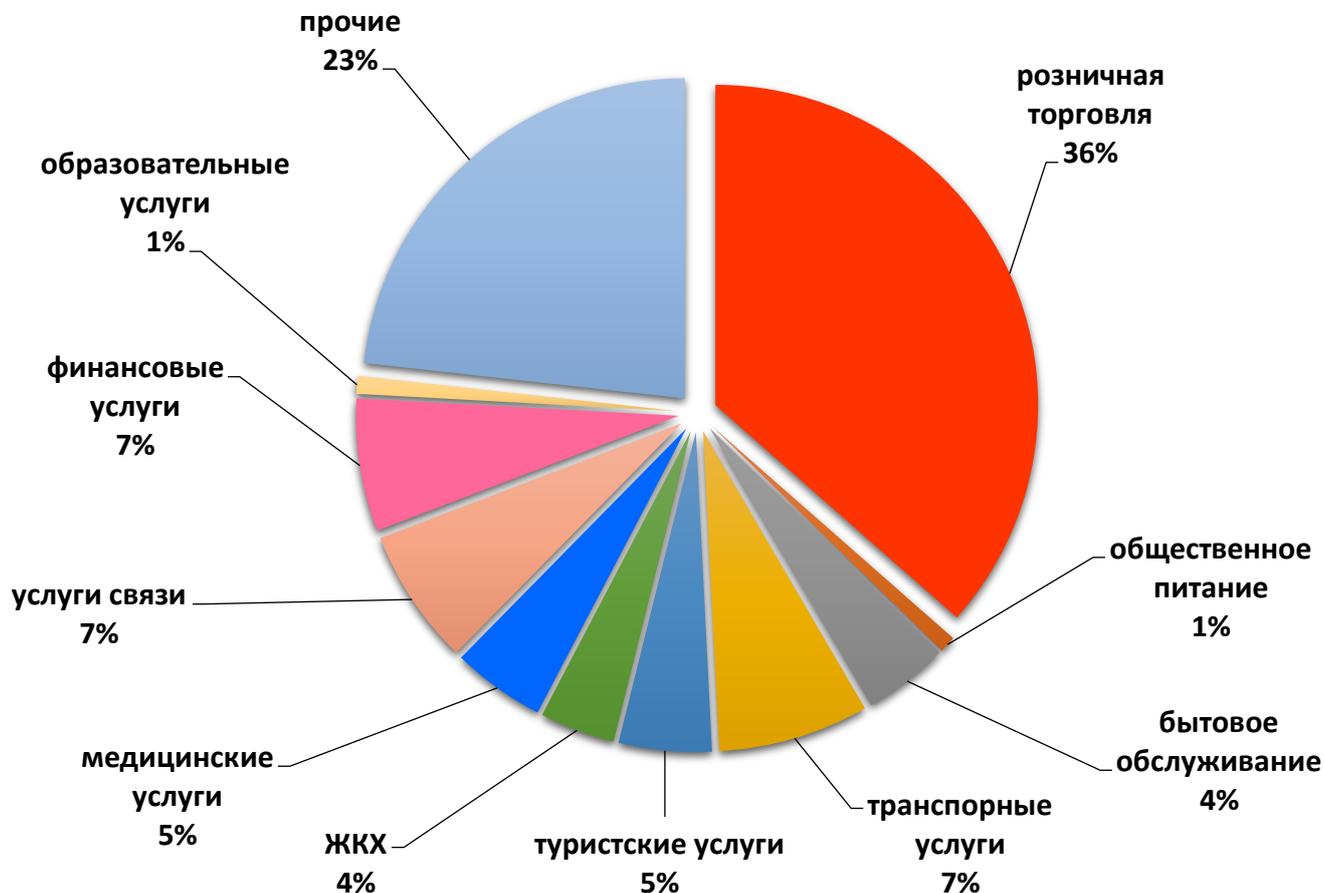


Рис. 3.2. Структура обращений по сферам деятельности в 2020 году

Наибольшее количество обращений 63,5 % приходится на сферу оказания услуг и 36,5 % - на сферу торговли.

Из 65 574 обращений о нарушении прав потребителей с учетом сложившейся санитарно-эпидемиологической обстановки, связанной с распространением коронавирусной инфекции COVID-19, лишь **0,8 %** обращений стали основанием для проведения проверок, административных расследований и контрольных закупок (252 – проверки, 204 – расследований и 72 контрольных закупок), из них по результатам проверок подтвердилось 289 обращений и 158 по результатам административных расследований.

3,4% жалоб (2221) направлено для рассмотрения по подведомственности в иные органы и организации, т.к. поднятые в этих обращениях вопросы не относятся к компетенции органов Роспотребнадзора.

В остальных случаях 95,8 % (63 353) обращений содержали требования имущественного характера либо отсутствовало достаточно данных для проведения контрольных мероприятий, а также не соблюдались 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": потребителям давались необходимые разъяснения в рамках законодательства о правах потребителей.

Свои особенности при осуществлении в 2020 году госнадзора, муниципального контроля, в том числе по вопросам защиты прав потребителей, внесло принятое постановление Правительства РФ от 03.04.2020 № 438, "Об особенностях осуществления в 2020 году государственного контроля (надзора), муниципального контроля и о внесении изменения в пункт 7 Правил подготовки органами государственного контроля (надзора) и органами муниципального контроля ежегодных планов проведения плановых проверок юридических лиц и индивидуальных предпринимателей"

В 2020г. по вопросам соблюдения обязательных требований законодательства в сфере защиты прав потребителей проведено **93** проверки, что в 18,3 раза меньше проведенных в 2019 г. (1701 мероприятие) и составило 3,6 % (24,9% в 2019) от общего количества проверок (2548 проверок) по всем направлениям деятельности в целом по Управлению. Плановые проверки не проводились.

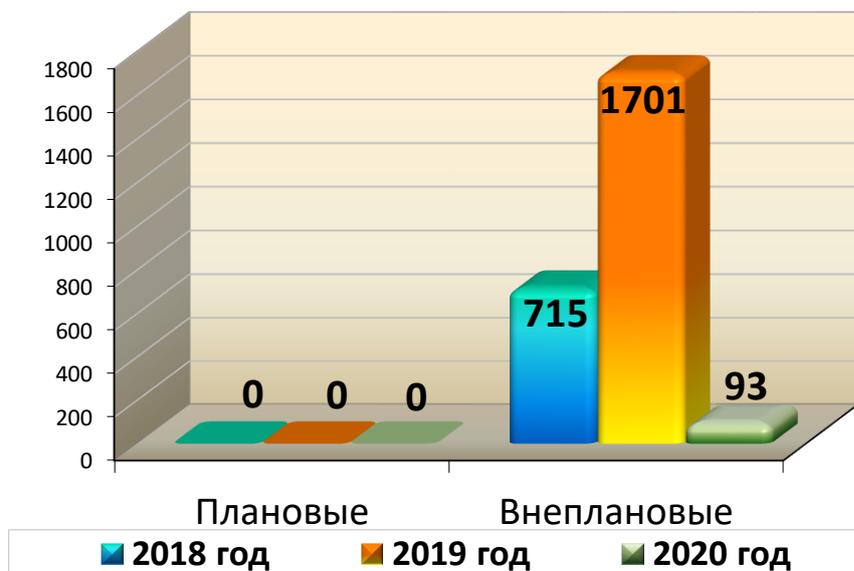


Рис. 3.3 Количество проверок по исполнению обязательных требований законодательства в сфере защиты прав потребителей

Отмечается снижение на 39,2 % проведенных внеплановых проверок по обращениям потребителей: со 153 в 2019 году до 60 в 2020 году.



Рис. 3.4 Количество проверок по обращениям потребителей

Количество установленных, в ходе надзорных мероприятий, нарушений обязательных требований законодательства в сфере защиты прав потребителей в 2020 году по сравнению с 2019 годом уменьшилось почти в 15 раз (14,7) и составило 850 (в 2019 г. – 12482).

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 2020 году увеличился и составил 9,1 (в 2019 г. – 7,3).

По фактам выявленных нарушений обязательных требований в ходе проверок, проведенных в 2020 году в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, должностными лицами было вынесено **2189** постановления о назначении административного наказания (в 2019 году – 4342, снижение на 50,4 %), из которых 1959 постановлений в виде административного штрафа на общую сумму 75 млн. 911,3 тыс. рублей (2019г. - 69 млн. 999,1 тыс. рублей, 2018г. – 71 млн. 211,8 тыс. рублей).

Средняя сумма административного штрафа составила 34,6 тыс. рублей (38,7 тысячи рублей без учета предупреждений) (2019г.- 22, 2 тыс. рублей, 2018г. - 27,7 тыс. рублей). Количество административных предупреждений снизилось в 5,1 раза (230 против 1184 в 2019г.).

Количество привлеченных лиц

Табл. 3.1

| | 2018 год | | 2019 год | | 2020 год | |
|--------------|-------------|------|-------------|------|-------------|------|
| | Кол-во | % | Кол-во | % | Кол-во | % |
| Всего | 2570 | 100 | 4342 | 100 | 2189 | 100 |
| граждан | 16 | 0,6 | 20 | 0,5 | 35 | 1,6 |
| ДЛ | 747 | 29,1 | 1382 | 31,8 | 506 | 23,1 |
| ИП | 446 | 17,3 | 907 | 20,9 | 445 | 20,3 |
| ЮЛ | 1361 | 53,0 | 2033 | 46,8 | 1203 | 55,0 |

Удельный вес привлечения юридических лиц и индивидуальных предпринимателей за нарушения в области защиты прав потребителей уменьшился на 56,0 % (1648) и составил 75,3 % (против 2940 в 2019г., 1807 в 2018г.).

Большая доля принятых административных мер в виде административного штрафа в 2020 году была связана с несоблюдением правил продажи отдельных видов товаров, бытового обслуживания населения, а также правил оказания отдельных видов услуг (работ), квалифицируемых по статьям 14.4, 14.15, 14.16 и 14.53 КоАП РФ. В истекшем году их количество составило 49,5% (1085 постановлений, в 2019 году на их долю приходилось 38,1 % - 1655 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 5,9 % (130 постановлений, в 2019 г. 9,6 % или 416 постановлений).

На долю административных мер, связанных с несоблюдением требований законодательства о техническом регулировании, пришлось 16,8 % (368 постановлений, в 2019г. – 14,6 % или 632 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 27,7 % (606 постановлений) (2019 г. – 37,2 % или 1639 постановлений).

Кроме этого, в судебные органы направлено на рассмотрение 298 дел (2019 год – 199 дел) об административном правонарушении. Из 243 рассмотренных административных дел по 126 (2019 г. – 73) делам приняты решения о конфискации продукции, по 115 (2019 г. – 113) 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 услуг, услуг по реализации туристского продукта, оказание платных медицинских услуг, а также бытовое обслуживание населения.

3.3.1. Продажа товаров

Всего в 2020 г. в Управление Роспотребнадзора по г. Москве поступило 23962 обращения потребителей по вопросам, касающимся соблюдения требований законодательства о защите прав потребителей в сфере розничной торговли, что больше на 23,7%, чем в 2019г.- 19373 и на 47,7% чем в 2018г.. Представлено в таблице 3.1.1

Таб. 3.1.1

Количество поступивших обращений на нарушение прав потребителей

| Наименование вида деятельности | 2018 год | 2019 год | 2020 год |
|--|--------------|--------------|--------------|
| Всего обращений на нарушение прав потребителей | 40946 | 49296 | 65574 |
| В т.ч в сфере розничной торговли | 16221 | 19373 | 23962 |
| продовольственные товары | 2837 | 3122 | 4130 |
| дистанционная торговля | 4168 | 6943 | 10514 |
| продажа товаров по образцам | 16 | 953 | 1480 |
| алкогольной продукция | 394 | 421 | 442 |
| Парфюмерно-косметические товары | 296 | 126 | 82 |
| Обувь | 339 | 299 | 297 |
| Текстильные, трикотажные, швейные изделия | 426 | 354 | 291 |
| Технически сложные товары быт. назначения | 3268 | 1928 | 1624 |
| Автомобилей | 1284 | 607 | 600 |

| | | | |
|--------------------------------------|------|------|------|
| Лекарственных средств и мед. изделий | 415 | 365 | 548 |
| Мебели | 1017 | 801 | 847 |
| Прочая продажа товаров | 1761 | 3454 | 3107 |

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 2020 г. составил 36,5 %, что незначительно ниже уровня 2019г. – 39,3% (2018 г. – 39,6%) .

Применительно к сегменту розничной торговли в 2020 г. в большинстве случаев (82,8%) жалобы касались обстоятельств приобретения непродовольственных товаров (2019г. -83,9%, 2018г. - 82,5%), главным образом связанных с продажей товаров дистанционным способом (43,8 % или 10514, 2019г. -35,8 %, 2018г. – 25,7%).

Анализ обращений показал, что заявителями сообщалось о причинении вреда жизни, здоровью или имуществу потребителей в 4 случаях, из них 3 обращения (или 75%) касались сферы розничной торговли вследствие приобретения товаров ненадлежащего качества при том, что в 2019 г. таких обращений было 13, из них 4 (30,7%) в сфере розничной торговли.

Структура обращений граждан в сфере торговли представлена на рис. 3.5.



Рис. 3.5 Структура обращений граждан в сфере торговли

Основанием для проведения проверок, в том числе в форме Контрольной закупки, стало 0,8% (188, в т.ч. 60 - КЗ) поступивших обращений в сфере розничной торговли, что в 1,6 раза меньше, чем в 2019 г. (1,5% - 295). В сфере розничной торговли проведено 199 административных расследований, что в 1,3 раза меньше, чем в 2019 г. (258 расследований). В ходе административных расследований в 94,5% случаях (188) выявлены нарушения прав потребителей.

Всего в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих розничную продажу товаров, в 2020 г. было проведено 90 внеплановых проверок, в том числе по исполнению предписаний (20) и по распоряжению руководителя Роспотребнадзора, изданного в соответствии с поручениями Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации (11). Общее количество внеплановых проверок в 2020 году по сравнению с 2019 году уменьшилось в 21 раз (75).

В 2020 г. проведено 75 внеплановых проверок в сфере розничной торговли (1607 в 2019г.), из которых в 89,3% - 67 (2019 – 90,3% -1451) случаев выявлены нарушения обязательных требований законодательства.

Динамика проведенных проверок за 5 лет представлена на рис.3.6

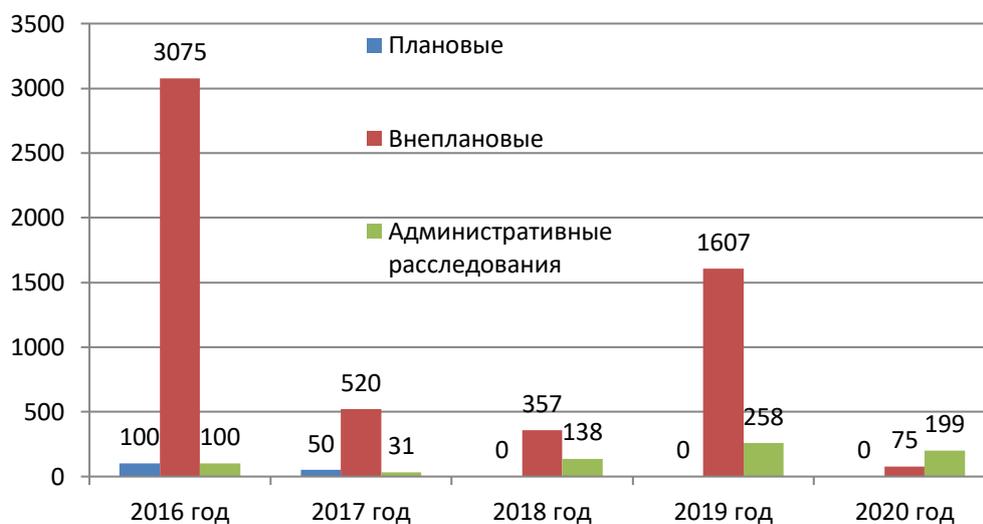


Рис. 3.6. Динамика проведенных проверок в сфере торговли

В ходе проверок в сфере розничной торговли выявлено 685 нарушений обязательных требований законодательства, что в **17 раза** меньше, чем в 2019 году (11644). При общей тенденции в 2020 году сокращения количества проверок в сфере потребительского рынка на одну проверку пришлось 9,1 нарушений, что в 1,2 раза больше, чем в 2019 году (7,3).

Из общего числа нарушений в розничной торговле (685), выявленных в 2020 г., 41,6 % нарушений (285) приходится на нарушения положений Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», 29,5% нарушений (202) связано с нарушениями законодательства о техническом регулировании и 28,9 % нарушений (198) с неисполнением требований иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

Нарушения требований Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» (далее – Закон №2300-1) в сфере розничной торговли составили:

126 по статьям 8-10, 12 (нарушение прав потребителей на информацию о товаре, продавце, изготовителе) – 18,4% от общего числа выявленных нарушений (в 2019 г. – 3570 или 30,7 %);

57 по статье 4 (нарушение прав потребителей на качество товара (работ и услуг) – 8,3 % от общего числа выявленных нарушений (в 2019 г. – 1197 или 10,3%);

2 по статьям 5, 6 (нарушение прав потребителей на гарантию, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания) – 0,3 % (в 2019 г. – 12(0,1 %);

12 по статье 7 (нарушение прав потребителей на безопасность товара (работ, услуг) – 1,7 % (в 2019 г. – 210 (1,8 %);

4 по статье 11 (нарушение режима работы продавца (исполнителя) – 0,6 % (в 2019 г. – 24 (0,2 %);

34 по статье 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей) – 5,0% (в 2018 г. – 160 (1,37%);

53 по иным статьям Закона № 2300-1 – 7,7 % (в 2019 г. - 1142 (9,8 %);

397 нарушений иных НПА, норм ТР ТС и ЕАС –58,0% (в 2018г. – 5330 (45,8%).

Всего по фактам нарушений, выявленных по результатам проверок в сфере розничной торговли, юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям было выдано 49 предписаний (в 2019 г. – 938) и 521 представление (в 2019 г. – 1121), в том числе по розничной продаже продуктов питания – 392 (в 2019 г. – 929).

По результатам рассмотрения возбужденных дел об административных правонарушениях вынесено 1644 постановлений (в 2019г. – 3683). Из них 230 (в 2019 г. – 1085) постановлений об административном предупреждении, 1959 (в 2019 г. – 2598) постановления о наложении штрафа.

Общая сумма штрафа по розничной торговле в 2020 г. составила 61 млн. 849,2 тыс. рублей, против 56 млн. 238,9 тыс. рублей в 2019 г.. При этом сумма штрафа, уплаченного в доход бюджета в добровольном и принудительном порядке по отношению к общей сумме наложенных штрафов в 2020 году составила 78,5% (48 млн.535,7 тыс. рублей) , что в процентном соотношении ниже суммы, уплаченной в 2019 году - 83, 5% (46 млн. 971,4 тыс. рублей).

Особый контроль Управление уделяет безопасности детских товаров. В 2020 году объектами контроля, реализующими детские товары, были преимущественно сетевые объекты: ООО «ЛТ», ООО «ОК», ООО «Ф». В ходе проверок проведены исследования детской одежды, обуви, книг, ранцев, игрушек, мебели, гигиенических товаров по уходу за детьми.

При всех проверках предприятий, реализующих детские товары, выявлены нарушения. Исследован 1 851 образец (4 043 исследования) детских товаров. Установлено несоответствие требованиям технических регламентов при исследовании 14 образцов (0,7%) детской продукции по микробиологическим, токсикологическим показателям, по внешневидовым характеристикам и гигроскопичности.

При проведении проверок на соответствие требованиям технических регламентов по показателю «маркировка» осмотрено 1 197 детских товаров, нарушения требований маркировки установлены на 44 образцах детских товаров (3,6 %).

Снято с реализации 9 087 единиц детского товара, несоответствующих требованиям технических регламентов.

По результатам проверок вынесено 62 административных наказания в виде административных штрафов на общую сумму 7 500 000 рублей.

С учетом сложившейся санитарно-эпидемиологической обстановки и введением ограничительных мер в связи с распространением коронавирусной инфекции Covid-19 выдано 23 предписания о проведении дополнительных санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий, в том числе 4 Департаменту торговли и услуг города Москвы, 19 – крупным торговым сетевым магазинам, реализующим товары детского ассортимента.

В целях контроля выполнения дополнительных профилактических мероприятий проверено 349 объектов, реализующих детские товары, нарушения установлены на 168 объектах (48%).

По результатам проверок составлено 172 административных протокола, по которым вынесено 65 постановлений об административном наказании в виде административных штрафов на общую сумму 533 000 рублей, 107 материалов передано на рассмотрение в суды.

Судами вынесено 63 решения о привлечении к административной ответственности, общая сумма штрафов 4 600 000 рублей и временное приостановление деятельности 3 детских магазинов.

Так, в ходе проведения административного расследования в отношении дистрибьютора детской одежды ООО «ПС» в сентябре 2020 года, территориальным отделом Управления Роспотребнадзора по г. Москве в Северо-Западном административном округе в магазине школьной формы и детской одежды в ТЦ «М», были выявлены нарушения требований технических регламентов, создавшие угрозу причинения вреда жизни и здоровью людей.

Для проведения лабораторных исследований были отобраны образцы следующей продукция: изделия швейные 2-го слоя – верхние сорочки для мальчика артикул 2205-08, состав: хлопок - 55%, ПЭ – 45%). Исследования отобранных образцов проводились в аккредитованной лаборатории филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Москве» в СЗАО города Москвы. По результатам лабораторных и инструментальных исследований, измерений, испытаний установлены нарушения требований технического регламента, а именно: исследованный образец – верхняя сорочка для мальчика (одежда 2-го слоя) не соответствует требованиям биологической безопасности согласно п.3 ст. 5 Приложения №8 Технического регламента Таможенного Союза ТР ТС 007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков» по показателю гигроскопичность, который составил 5,4%(±0,6%) при норме не менее 7%.

Гигроскопичность является одним из важных показателей одежды для детей, в том числе 2-го и 3-его слоя, поскольку ткань должна впитывать и отводить влагу от тела. При низкой гигроскопичности влага, выделяясь из организма, недостаточно впитывается тканью, что создает угрозу причинения вреда здоровью детей и может привести к нарушению работы потовых желез, инфицированию кожных покровов, нарушению теплообмена детского организма, функциональному расстройству нервной, сердечнососудистой, эндокринной систем, развитию аллергических заболеваний, обострению заболеваний кожи, таких как экзема, псориаз и других.

В отношении ООО «ПС» территориальным отделом был составлен протокол об административном правонарушении по ч.2 ст.14.43 КоАП РФ, а несоответствующая требованиям безопасности продукция (верхние сорочки для мальчика в количестве 26 штук) была арестована.

Материалы дела об административном расследовании в отношении ООО «ПС» направлены на рассмотрение в Арбитражный суд города Москвы для принятия решения.

Арбитражный суд города Москвы, рассмотрев материалы дела об административном правонарушении, 18 декабря 2020 года вынес решение о привлечении ООО «ПС» к административной ответственности по ч. 2 ст. 14.43 КоАП РФ и назначил наказание в виде административного штрафа в размере 300 000 рублей с конфискацией товара, изъятого согласно протокола ареста.

1 марта 2021 года Девятый Арбитражный апелляционный суд, рассмотрев апелляционную жалобу ООО «ПС», подтвердил законность решения, вынесенного Арбитражным судом города Москвы (дело А40-180020/2020). В решении суда отмечено, что на ярлыке изделия сорочка верхняя для мальчика указан дистрибьютор ООО «ПС». Дистрибьютор наравне с изготовителем (уполномоченным изготовителем), импортером согласно п.1 статьи 11 ТР ТС 007/2011 проводит идентификацию продукции по признакам, включающим наименование, вид (назначение) продукции, соответствие ее области применения технического регламента.

Реализация алкогольной продукции.

В 2020 году продолжался надзор за соблюдением законодательства в сфере оборота алкогольной продукции. По состоянию на 1 января 2020 года по данным Информационной системы Департамента торговли и услуг ЕГАС СИОПР на территории города Москвы осуществляют реализации алкогольной продукции 5460 субъектов, что составляет 10708 объектов торговли и общественного питания, в том числе 6403 объекта торговли, а 4305 – общественного питания.

Проверено 487 хозяйствующих субъектов, осуществляющих реализацию алкогольной продукции, что на 47,6 % больше, чем за 2019 год (за 2019 г. – 255 проверок). Всего проверено 1013 объектов (за 2019 г. – 582 объекта). Нарушения обязательных требований законодательства, регулирующего правоотношения в указанной сфере, установлены при проверке 849 объектов (83,8 % от общего числа проверенных объектов).

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

- 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 № 612 (далее – Правила продажи товаров дистанционным способом),

- в нарушение пунктов 2 и 3.1 статьи 12 Закона № 171-ФЗ реализация алкогольной продукции без обязательной маркировки акцизными или федеральными специальными марками.

За выявленные нарушения за вышеуказанный период к административной ответственности привлечено 803 лица, в том числе 616 юридических лиц и 187 должностных лиц и индивидуальных предпринимателей. Сумма назначенных административных штрафов составила 32 550 000 рублей (30 753 000 рублей – на юридических лиц и 1 797 000 рублей – на должностных лиц и индивидуальных предпринимателей), что в 5 раз больше чем за 2019 год – 6 464 000 рублей.

Из 803 постановлений:

38,8% (312) вынесено за нарушения иных правил розничной продажи алкогольной и спиртосодержащей продукции в части отсутствия обязательной информации для потребителей в предприятиях торговли и общественного питания по части 3 статьи 14.16 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях (далее – КоАП РФ);

57,2% (459) вынесены за нарушения санитарных требований при реализации алкогольной продукции, ее складировании и хранении по статьям 6.3, 6.4, 6.6 КоАП РФ;

2,5% (20) за нарушения требований технических регламентов ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции» и ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки» и действий, повлекших причинение вреда жизни и здоровью граждан либо создавших угрозу причинения вреда жизни и здоровью граждан 2,5% (20) постановлений вынесено по части 1 и части 2 статьи 14.43 КоАП РФ (7 и 13 постановлений соответственно).

Остальные 1,5 % (12) постановлений вынесены за иные нарушения обязательных требований к обороту алкогольной и спиртосодержащей продукции.

За 2020 год в рамках контрольно-надзорных мероприятий проверок для лабораторных исследований отобрано 448 проб алкогольной продукции или 525,36 дкл, в том числе импортной – 166. Из общего количества проверенной алкогольной продукции - 758,48 дкл, в том числе импортной 142,97 дкл, изъято из оборота 277,7 дкл алкогольной продукции, не соответствующей обязательным требованиям законодательства. По решению суда конфисковано 95,5 дкл продукции. Продукция была утилизирована, и соответствующая информация направлена в территориальные органы Роспотребнадзора по месту нахождения изготовителей такой продукции.

В январе-сентябре 2020 года в Москве по данным Мосгорстата от случайных отравлений алкоголем в январе – сентябре 2020 года погибло 631 человек (за аналогичный период 2019 года – 75 случаев). Доля москвичей в смертности от этой причины составляет 1,8% среди населения России.

Контроль за соблюдением правил маркировки и розничной продажи винодельческой продукции

В связи с вступлением в действие с 26 июня 2020 года Федерального закона от 27.12.2019г. № 468 «О виноградарстве и виноделии в Российской Федерации» (далее-Федеральный закон №468-ФЗ), Управлением подготовлены и направлены информационные письма в Департамент торговли и услуг города Москвы, Уполномоченному по защите прав предпринимателей в городе Москве. Проведены Консультативный совет и совещание с бизнес-сообществом, направлены информационные письма в 9 крупных торговых сетей г. Москвы.

Проведены мониторинговые обследования в 1013 организациях торговли, осуществляющих розничную продажу алкогольной продукции.

Несоблюдение требований Федерального закона № 468-ФЗ установлены в 679 магазинах, в том числе таких крупных торговых сетей как «А», «АТ», «К», «О», «Б», «БЛ», «М», «Д», «АК».

Основными нарушениями являются:

- размещение российских вин защищённого наименования в торговом зале не сопровождается надписью «ВИНО РОССИИ»;
- в месте размещения виноградосодержащих алкогольных напитков отсутствует информационная надпись «ПРОДУКЦИЯ НЕ ЯВЛЯЕТСЯ ВИНОМ».

За установленные в ходе контрольных мероприятий нарушения требований Федерального закона № 468-ФЗ на виновных юридических и должностных лиц составлено 512 протоколов об административном правонарушении, общая сумма наложенных штрафов по состоянию на 31 декабря 2020 года составила **26 млн. 977,0 тыс. рублей**. Даны представления об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения. Установлен контроль за устранением нарушений.

Так, 28.07.2020 при проведении осмотра магазина «К» юридическое лицо ООО «А» допустило нарушение, а именно в торговом зале магазина «К» находилась в реализации продукция, на маркировке которой указано, что в состав входит виноматериал неизвестного происхождения:

- Кагор ликерное вино в количестве 9 штук (Производитель: ООО «В», «Н») по цене 399,99 рублей за единицу;
- Кагор 32 ликерное специальное вино в количестве 6 штук по цене 279, 99 рублей за единицу (производитель: ООО «КВ»);
- Кагор сладкий, в количестве 22 штуки, по цене 98,99 рублей за единицу (производитель: ООО «В»);
- Вино столовое «КТ» в количестве 4 штук, по цене 189,90 за единицу (производитель: ООО «КВ»),

с отсутствием информационной надписи: «ПРОДУКЦИЯ НЕ ЯВЛЯЕТСЯ ВИНОМ», в нарушение п. 32 Закона № 468-ФЗ.

В отношении юридического лица ООО «А» составлен протокол по ч. 3 ст. 14.16 КоАП РФ. Постановлением по делу №5-523/2020 от 15.12.2020г. мирового судьи судебного участка №33 района Орехово-Борисово признал ООО «А» виновным в совершении административного правонарушения, предусмотренного ч. 3 ст. 14.16 КоАП РФ и назначил административное наказание в виде штрафа в размере 50 000 рублей без конфискации алкогольной продукции.

11.08.2020 при проведении осмотра магазина «П», юридическое лицо ООО «А» допустило нарушение, а именно на маркировке алкогольных напитков отсутствовали сведения о сорте или сортах, месте происхождения и годе урожая винограда, при этом используется слово «вино» на следующих видах продукции:

- напиток винный сладкий со вкусом малины «А» - объемом 0,75л, состав: вино столовое, вода исправленная, ароматизатор «Малина», в количестве 3 штук по цене 389,99 рублей за единицу, на сумму – 1169,97 рублей (Производитель: «ВГ»);

- винный напиток газированный сладкий белый «БМ» - объемом 0,75л, состав: вино белое из сорта винограда мускат, консервант, ароматизатор (лимон, белые цветы), пищевой краситель, в количестве 9 штук по цене 199,99 рублей за единицу, на сумму – 1799,91 рублей (производитель: БК, импортер: ООО «ГВД»);

- вино столовое полусладкое красное «ВГ» - объемом 1л, состав: сушло виноградное, виноматериал из красных сортов винограда, консервант, в количестве 5 штук, по цене 254,99 рублей за единицу, на сумму – 1274,95 рублей (производитель: ООО «ВГ»);

что является нарушением: ст.ст. 26, 32 Закона № 468-ФЗ.

В отношении юридического лица ООО «А» составлен протокол по ч. 3 ст. 14.16 КоАП РФ. Постановлением по делу №05-0658/46/2020 от 16.12.2020г. суд признал ООО «А» виновным в совершении административного правонарушения, предусмотренного ч. 3 ст. 14.16 КоАП РФ и назначил административное наказание в виде штрафа в размере 100 000 рублей с конфискацией алкогольной продукции в количестве 1,85 дкл. на общую сумму 4244,83 рубля.

На сайте Управления вниманию потребителей и бизнес-сообществу размещены 12 информационных материалов с разъяснениями требований к реализации винодельческой продукции и результатах надзорной деятельности за соблюдением Федерального закон №468-ФЗ.

С Общественными объединениями потребителей поведен Консультативный совет на тему: «О вступление в действие Федерального закона от 27.12.2019г. № 468 «О виноградарстве и виноделии в Российской Федерации» и результатах мониторинга торговых организаций по вопросам оборота винодельческой продукции

Итогом проделанной работы стало приведение объектами торговли города выкладки винодельческой продукции в соответствии с новыми требованиями законодательства.

Реализация табачной продукции

На контроле Управления находится 8590 объектов (4970 субъектов) осуществляющих розничную торговлю продовольственными товарами. Из них, продажа табачной продукции осуществляется в 4654 объектах (1274 субъектах), в том числе: 3514 – это объекты торговых сетей; 1140 – объекты, относящиеся к категории малого и среднего бизнеса (402 объекта расположены в ТЦ столицы, 738 – осуществляют деятельность самостоятельно).

В 2020 году Управлением Роспотребнадзора по г. Москве по контролю за оборотом табачной продукции проверено 573 субъекта, общее количество проверенных объектов увеличилось на 89,6% и составило 1742 (за 2019 год проверено 919 объектов).

Основные нарушения, которые были установлены на объектах розничной торговли, связаны с несоблюдением ограничений, установленных Законом № 15-ФЗ:

- 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 информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет») в нарушение пункта 5 Правил продажи товаров дистанционным способом, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 27.09.2007 № 612.

За выявленные нарушения к административной ответственности привлечено 712 лиц, в том числе 296 юридических лиц, 404 должностных лица и индивидуальных предпринимателей и 12 граждан. Сумма назначенных административных штрафов составила 17 060 000 рублей (за 2019 год – 22 384 100 рублей), из них 12 747 000 рублей – на юридических лиц, 4 280 000 рублей – на должностных лиц и индивидуальных предпринимателей и 33 000 рублей на граждан.

Из 712 постановлений за нарушения реализации табачной продукции:

346 постановлений (48,6%) 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;

248 постановлений (34,8%) вынесено по части 1- части 3 ст. 14.53 КоАП РФ - несоблюдения 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.);

45 постановлений (6,3%) 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;

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

7 постановлений (1%) вынесено по ст. 6.24 КоАП РФ - нарушения установленного федеральным законом запрета курения табака на отдельных территориях, в помещениях и на объектах;

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

3 постановления (0,4%) вынесено по статьи 14.45 КоАП РФ - нарушение порядка реализации продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия.

Остальные 47 постановлений (6,6%) вынесено по иным статьям за нарушения, в том числе связанные с несоблюдением санитарных требований при реализации и хранении табачной продукции.

Количество проверенной табачной продукции составило 1 169 740 пачек. Из них реализовывалось с нарушением обязательных требований законодательства 871 240 пачек (74,5% от проверенного количества, в 2019г. - 3,9%).

В соответствии с поручением Председателя Правительства Российской Федерации Д.А. Медведева от 24.12.2019г. № ДМ-П12-11271, а также с целью предотвращения и прекращения возможной реализации в торговых точках некурительной никотинсодержащей продукции без сопроводительных документов, предусмотренных техническими регламентами Таможенного союза, издан Приказ «О проведении внеплановых проверок» от 25.12.2019г. №1053 (далее – Приказ № 1053). Во исполнение Приказа № 1053 осуществлен мониторинг 5072 объектов, нарушения установлены в 198 объектах при проведении 9 контрольных закупок, 23 внеплановых проверок, 125 административных расследований, 46 совместных проверок с правоохранительными органами.

Изъято **56899** единиц продукции, в том числе импортной – 37995 единиц. По состоянию на 31.12.2020 года вынесено 103 постановления об административном наказании на общую сумму **2 млн. 930,5 тыс.** рублей (25 – юридических на сумму 1 млн. 994 тыс. рублей, 78 – ИП и должностных лица на сумму 936 тыс. 500 рублей).

Так, территориальным отделом Управления в ВАО по поступившей информации 26.12.2019г. вынесено определение о возбуждении административного дела и проведении административного расследования в отношении оптового склада пищевых продуктов, напитков, табачных изделий ООО «Т».

В ходе проверки на складе установлено хранение в целях сбыта, реализации оптом табачной и безтабачной 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 Varen 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, который направлен в Арбитражный суд г. Москвы. Решением от 17.03.2020г. № А40-6200/20-84-43 установлено наказание в виде административного штрафа в размере **300 000** рублей с конфискацией в количестве **30 240 ед. общим весом 393,12 кг.**

Территориальным отделом Управления в ВАО по поступившей информации 09.01.2019г. вынесено определение о возбуждении административного дела и проведении административного расследования в отношении производителя никотиновых жевательных смесей (пакетики, пэки, ароматические изделия для орального применения) индивидуального предпринимателя. При проведении административного расследования в отношении ИП «Б» выявлено изготовление и

хранение с целью реализации некурительной никотинсодержащей продукции (пакетики) для орального потребления в количестве 16 наименований.

В целях недопущения дальнейшей реализации произведен арест некурительных никотинсодержащих жевательных смесей для орального потребления, без содержания табака в количестве 4 531 банки (общий вес 63,434 кг) и переданы на ответственное хранение в УВД по ВАО ГУ МВД России по г. Москве, до вынесения решения суда.

Постановлением судьи Перовского районного суда от 16.01.2020г. ИП «Б» привлечён по ст. 6.3 КоАП РФ в виде административного приостановления деятельности на 90 суток.

Дополнительно, специалистами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в г. Москве» проведены исследования отобранных образцов. Согласно экспертного заключения ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в г. Москве» образцы представляют угрозу жизни и здоровью человека.

На продукцию отсутствовали документы, подтверждающие качество и безопасность (декларация о соответствии, сертификат соответствия), а также отсутствовала маркировка единым знаком обращения на рынке государств-членов таможенного союза (ЕАС). Составлен протокол об административном правонарушении по ч. 2 ст. 14.43 КоАП РФ, который направлен в Арбитражный суд г. Москвы.

Решением от 10.06.2020г. № А40-11717/20-145-81 установлено наказание в виде административного штрафа в размере 30 000 рублей с конфискацией в количестве 4 531 ед. общим весом 63,434 кг.

При проведении административного расследования Управлением совместно с Московской таможней и УБЭП в отношении ИП «А» в магазине «Табак» установлена реализация табачной продукции без маркировки специальными (акцизными) марками РФ.

Постановлением мирового судьи судебного участка № 183 района Очаково-Матвеевское г. Москвы по делу № (...) от 25.05.2020г. индивидуальный предприниматель привлечен к административной ответственности по ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ в виде штрафа на сумму 10 000 рублей с конфискацией предметов административного правонарушения 205 единиц на сумму 9 414 рублей.

При проведении административного расследования Управлением совместно с Московской таможней и УБЭП в отношении ИП «Е» на 1-м этаже ТД «С» в магазине «Т» установлена реализация табачной продукции без маркировки специальными (акцизными) марками РФ.

Постановлением судьи Останкинского районного суда по делу № 5-385/2020 от 15.05.2020г. индивидуальный предприниматель привлечен к административной ответственности по ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ в виде штрафа на сумму 10 000 рублей с конфискацией предметов административного правонарушения 570 единиц на сумму 19 620 рублей..

За 2020 год подготовлено и подано 32 иска в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей 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, из них удовлетворено – 31 исковое заявление (в 2019г.- из поданных 20 исков все удовлетворены, в 2018 г. – подано 20 исков, удовлетворено 16 исковых заявлений).

Энергосбережение и повышение энергетической эффективности

Управлением в рамках Федерального закона от 23 ноября 2009 г. № 261-ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» продолжена работа по осуществлению государственного контроля за соблюдением требований законодательства об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности в порядке, предусмотренном постановлением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2011 г. № 318 «Об утверждении Правил осуществления государственного контроля (надзора) за соблюдением требований законодательства об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации».

В 2020 году предметом соответствующих проверок являлось соблюдение юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями обязательных требований законодательства Российской Федерации об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности в части наличия информации о классе энергетической эффективности товара, иной обязательной информации об энергетической эффективности в технической документации, прилагаемой к товару, в его маркировке, на его этикетке при производстве, реализации товара или при ввозе его на территорию Российской Федерации.

За 2020 год проведено 17 проверок, из них 16 в отношении юридических лиц и 1 в отношении индивидуального предпринимателя. Проверено ламповой продукции 4376 штук на общую сумму 320,52 тыс. рублей (лампы накаливания мощностью до 100 Вт – 1615 штук на сумму 74,26 тыс. рублей, люминесцентные лампы низкого давления – 2641 штук на сумму 240,04 тыс. рублей и лампы накаливания мощностью свыше 100 Вт - 120 штук на сумму 6,22 тыс. рублей).

Нарушения установлены в 2-х предприятиях (ИП «К» и ООО «Д» - магазине «СЦ»).

При проведении по обращению потребителя административного расследования в отношении объекта, расположенного по адресу: г. Москва, (ИП «К»), было установлено, что в продаже находились лампы накаливания, продажа которых запрещена, так как их мощность составляет более 100 Вт: лампы накаливания (производство Россия) мощностью 150 Вт в количестве 28 шт. по цене 35 рублей на общую сумму 0,98 тысяч рублей, лампы накаливания мощностью 200 Вт в количестве 40 шт. по цене 40 рублей на общую сумму 1,60 тысяч рублей, лампы накаливания мощностью 300 Вт в количестве 52 шт. по цене 70 рублей на общую сумму 3,64 тысяч рублей, что является нарушением обязательных требований законодательства Российской Федерации об энергосбережении.

На лампы накаливания мощностью 150, 200 и 300 Вт в количестве 120 шт. на общую сумму 6,22 тысяч рублей наложен арест, материалы в отношении ИП Князевой Е.В. 16.11.2020 г. переданы в суд по ст.14.2 КоАП РФ. Мировым судьей судебного участка № 265 района Люблино вынесено решение № 5-1993/20 от 08.12.2020 г. о

назначении административного наказания в виде штрафа в сумме 1,50 тысячи рублей с конфискацией предметов административного правонарушения.

Также на маркировке указанных ламп накаливания отсутствовала информация о классе их энергетической эффективности. В отношении индивидуального предпринимателя ИП «К» за выявленное нарушение п. 5 ст. 10 Федерального закона от 23.11.2009 г. № 261-ФЗ вынесено постановление о назначении административного наказания по ч. 2 ст. 9.16 КоАП РФ в виде штрафа на сумму 15,00 тысяч рублей.

При проведении контрольно-надзорных мероприятий в магазине «СЦ» (ООО «Д») реализуется товар без включения информации о классе его энергетической эффективности, иной обязательной информации об энергетической эффективности в техническую документацию, прилагаемую к товару, в его маркировку, на его этикетку, а именно: в реализации находилось следующее низковольтное оборудование:

1. лампа светодиодная «Т» (страна производитель: Германия), ЮЖН-20/4-250 код: 2632, в количестве 3 штук стоимостью - 450 руб. за 1 шт.

2. лампа галогенная торговой марки «О» 35 w, (страна производитель: Словакия), код: 2636 ЮЖН-20/16-50, в количестве 15 штук стоимостью 300 руб. за штуку без сведений на маркировке об основных параметрах и характеристиках, отражающих его энергетическую эффективность и влияющих на безопасность. Итого 18 единиц товара на общую сумму 5,85 тысяч рублей.

В отношении ООО «Д» вынесено постановление о наложении административного наказания по ч. 2 ст. 9.16 КоАП РФ в размере 100, 00 тысяч рублей.

3.3.2 Финансовые услуги

В 2020 году число обращений по вопросам защиты прав потребителей в финансовой сфере составило 4395, что на 21,4% больше, чем в 2019 году (3618). Количество обращений по вопросам оказания услуг в финансовой сфере деятельности составило 6,7 % от общего количества жалоб в сфере защиты прав потребителей (65574).

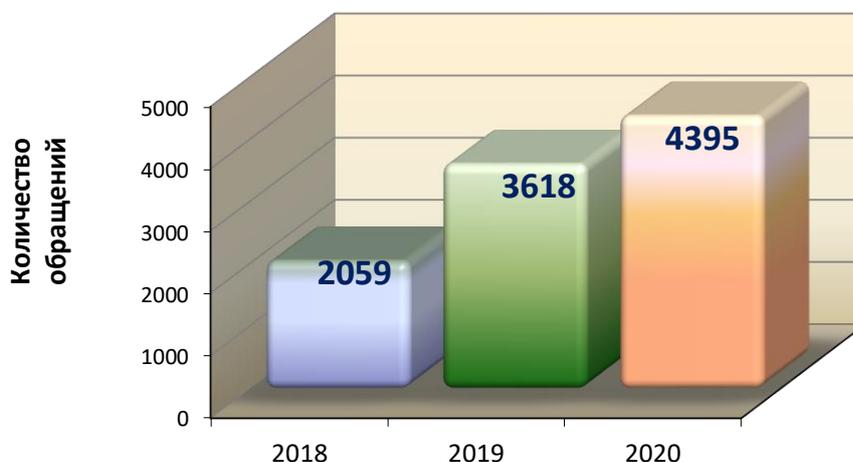


Рис. 3.7 Динамика количества поступивших обращений граждан по вопросам финансовых услуг

В структуре обращений граждан за 2020 год преобладают обращения, связанные с нарушением прав потребителей банками – 2692 обращение (61,2 %), страховыми организациями – 903 обращений (20,5 %), микрофинансовыми организациями – 353 (8%) и деятельностью платежных агентов – 29 (0,6 %).

198 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 недоведением достоверной информации по банковским продуктам;
- с присоединением к программам страхования в рамках кредитных договоров и навязывание дополнительных услуг при заключении кредитных договоров (в том числе с использованием электронной цифровой подписи);
- с введением в заблуждение относительно условий договоров (вклад, кредитные продукты, на страхование с инвестиционным доходом);
- с исполнением обязательств по кредитным договорам (реструктуризация, внесение изменений, продление сроков кредита, необоснованным начислениям штрафных санкций) и т.д.;
- с техническими ошибками, возникающими в работе приложений финансово-кредитных организаций и причинение имущественного вреда вследствие технических сбоев;
- с неправомерным списаний денежных средств банком (в том числе со списанием социальных выплат на несовершеннолетних детей в счёт погашения кредитных обязательств заемщиков);
- с несогласием размера страховой суммы, выплачиваемой потерпевшим за вред, причиненный имуществу;
- с нарушением сроков принятия решения о страховом возмещении;
- с расторжением договора страхования и возврате страховой премии за неиспользованный период времени.

Из числа рассмотренных в 2020 году 9 обращения (0,2 %) послужили основанием для возбуждения административного дела, в остальных случаях (99,8 %) давались разъяснения действующего законодательства, в т.ч. предлагалось заявителям обращаться в Управление Роспотребнадзора для дачи заключения по делу при рассмотрении в суде, либо направлялись для рассмотрения по подведомственности.

За 2020 год специалистами Управления проведено 11 административных расследований (9 – по обращениям граждан, 3 – по информации, поступившей из органов государственной власти и местного самоуправления).

По результатам рассмотрения административных дел вынесено 11 постановлений об административном правонарушении на общую сумму 808,0 тыс. рублей.

По отдельным видам деятельности финансовых организаций – субъектов нарушения в 2020 г. были выявлены нарушения: банковская деятельность – 6 (54%), страховая деятельность – 0; микрофинансовые организации – 2 (18 %), деятельность ломбардов – 3 (27%).

Из общего числа выявленных нарушений в 2020 году 70 % относятся к нарушению прав потребителей на достоверную информацию об услугах и поставщиках услуг, а именно выявленные нарушения связаны с введением потребителей в заблуждение относительно потребительских свойств услуги и качества услуги.

По сравнению с 2019 годом уменьшилась доля нарушений прав потребителей в части включения в договор ущемляющих условий. Данный показатель в 2020 году составил 2 нарушения против 5 нарушений в 2019 году.

По фактам выявленных нарушений на рынке финансовых услуг в 2020 году вынесено 11 постановлений о назначении административного наказания (в 2018 и 2017 гг. – 13 и 54 постановлений соответственно), в том числе наложено административных штрафов на общую сумму 808 тыс. рублей и вынесено 1 представление.

Постановления о назначении административного наказания были вынесены по 4-м составам административных правонарушений части 2 статьи 14.8 КоАП РФ (табл. 3.2.1) и ч.1 и 2 ст.14.7 КоАП РФ, ч.1 ст.14.5 КоАП РФ.

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

Табл. 3.2.1

| Вынесено постановлений о назначении административного наказания | В том числе по статьям КоАП РФ | |
|---|--------------------------------|---------------|
| | ч. 1 ст. 14.5 | ч. 2 ст. 14.8 |
| Всего | 1 | 2 |
| <i>В том числе по видам деятельности</i> | | |
| Банковская деятельность | 1 | 2 |
| Страховая деятельность | 0 | 0 |
| Микрофинансовая деятельность | 0 | 0 |

| Вынесено постановлений о назначении административного наказания | В том числе по статьям КоАП РФ | |
|---|--------------------------------|---------------|
| | ч. 1 ст. 14.7 | ч. 2 ст. 14.7 |
| Всего | 1 | 7 |
| <i>В том числе по видам деятельности</i> | | |
| Банковская деятельность | 1 | 2 |
| Страховая деятельность | 0 | 0 |
| Микрофинансовая деятельность | 0 | 2 |
| Ломбардная деятельность | 0 | 3 |

В связи с участвовавшими случаями жалоб потребителей на введение в заблуждение при оформлении договора банковского вклада и подменой его на услугу по инвестиционному страхованию жизни были проведены административные расследования в отношении двух кредитных организаций.

В ходе проведения одного из них, по обращению, направленного Управлением Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Южном федеральном округе Центрального Банка РФ для рассмотрения в части возможного нарушения АО КБ «Л» требований законодательства в области защиты

прав потребителей о необоснованном навязывании услуги страхования, выполнении дополнительных услуг за плату при введении потребителя в заблуждение относительно потребительских свойств при реализации услуг.

09.12.2019г. потребитель обратилась в АО КБ «Л» в отделение «На Нагатинской» с намерением пролонгировать договор банковского вклада, так как являлась вкладчиком АО КБ «Л» в течение пяти лет.

В этот день потребитель заключила договор страхования жизни «Программа «Капитал в плюс» на сумму 400000 рублей 00 коп., путем перечисления денежных средств, находившихся на личном счете в АО КБ «Л» в адрес ООО «АС».

По условиям заключенного договора страхования потребитель не имеет права в течение 5 лет (с 11.12.2020 г. по 11.12.2024) пользоваться собственными денежными средствами, ожидая возможную прибыль в размере, указанном только в процентном соотношении. Возраст потребителя, согласно представленным паспортным данным – 79 лет, является инвалидом 2й группы. При этом согласно п.12 пп.3 при наступлении страхового случая в период охлаждения страховая премия (то есть личные денежные средства) потребителю не выплачивается.

Согласно Приложению №1 к Договору страхования, выкупные суммы для потребителя при досрочном истребовании собственных денежных средств разбиты на 4 квартала страхования в каждый из пяти лет договора и варьируется от 59,48297142% до 93,24074074% , то есть потребитель в процентном соотношении при досрочном расторжении теряет от 40,52% до 6,76% собственных денежных средств, ранее размещенных на вкладе и застрахованных Агентством по страхованию вкладов.

Вышеуказанные условия договора и сам факт его заключения указывают на явное несоответствие первоначального намерения потребителя о заключении договора банковского вклада с целью сбережения и преумножения собственных средств в краткосрочный период времени оказанной по факту услуге, что свидетельствует о выполнении необоснованных дополнительных услуг за плату путем введения в заблуждение потребителя относительно потребительских свойств услуги в АО КБ «Л» в отделении «На Нагатинской».

Данные действия Банка, уполномоченного заключать договоры с потребителями на основании агентского договора со страховой компанией указывают на нарушения ч.2 ст.10, ч.3 ст.16 Закона Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», а также на нарушение рекомендаций Центрального Банка Российской Федерации, выраженных в Информационном письме от 27 февраля 2017 г. N ИН-01-59/10.

Не согласившись с постановлением Управления АО КБ «Л» реализовал свое право на обращение в Арбитражный суд города Москвы, в результате чего Решением по делу от 02.07.2020 в удовлетворении требований банка о признании незаконным постановления было отказано полностью.

За прошедший год Управлением в целях участия в судебной защите прав потребителей в порядке статьи 40 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» и статьи 47 ГПК РФ при рассмотрении судами гражданских дел в защиту прав потребителей финансовых услуг даны заключения по 17 гражданским делам, подано исков в суд в защиту прав конкретных потребителей – 2. Из 14-ти рассмотренных дел требования потребителей были удовлетворены в 7-ми случаях.

Присуждено денежных средств в пользу потребителей на общую сумму 1 млн. 829,4 тыс. руб.

Потребитель обратился в суд с иском к ООО СК «Р» о защите прав потребителя, расторжении договора, взыскании денежных средств, штрафа, компенсации морального вреда, указывая, что 16.09.2016 г. между ним и АО «Ю» был заключён кредитный договор, заключение которого было обусловлено необходимостью заключения договора страхования от несчастных случаев и болезней, на случай дожития до утраты работы; в связи с этим он заключил с ООО «СК «Э» договор страхования заёмщиков кредитов от несчастных случаев и болезней, на случай дожития до утраты работы; размер страховой премии 378000 руб. был оплачен им из суммы кредита; 26.09.2019 г. он полностью погасил кредит в АО «Ю»; после погашения кредита он обратился к ответчику с претензией о расторжении договора и возврате страховой премии, которая оставлена ответчиком без удовлетворения. В связи с этим истец просил суд расторгнуть договор страхования заёмщиков кредитов от несчастных случаев и болезней, на случай дожития до утраты работы взыскать с ответчика страховую премию в размере 216000 руб., компенсацию морального вреда 1000 руб., штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований истца в размере 50% от суммы, присуждённой судом в его пользу.

Дополнительно потребитель обратился в адрес ведомства с заявлением о привлечении Управления для дачи заключения по делу в целях защиты прав как потребителя с целью расторжения договора страхования и возврата денежных средств в связи с досрочным исполнением обязательств по кредитному договору.

Из материалов дела следует и было установлено судом первой инстанции, что договор страхования в данном случае заключался в связи с кредитным договором и имеет прямые отсылки на условия кредитного договора. Истец является как потребителем банковской услуги кредита, так и услуги страхования, предоставляемой ответчиком. При этом ответчик является лицом, профессионально осуществляющим деятельность в сфере страхования, разработавшим и утвердившим Условия страхования, заполнившим и выдавшим истцу договор страхования.

Согласно ст.934 ГК РФ, по договору личного страхования одна сторона (страховщик) обязуется за обусловленную договором плату (страховую премию), уплачиваемую другой стороной (страхователем), выплатить единовременно или выплачивать периодически обусловленную договором сумму (страховую сумму) в случае причинения вреда жизни или здоровью самого страхователя или другого названного в договоре гражданина (застрахованного лица), достижения им определённого возраста или наступления в его жизни иного предусмотренного договором события (страхового случая).

Исходя из положений названных норм права в их взаимосвязи, следует, что страхование от несчастных случаев представляет собой отношения по защите имущественных интересов физических лиц, связанных с причинением вреда их здоровью, а также с их смертью в результате несчастного случая или болезни. Защита указанных имущественных интересов осуществляется путём выплаты страховщиком страхователю, застрахованному лицу, выгодоприобретателю или иным третьим лицам обусловленной договором страхования суммы (страховой суммы) при наступлении предусмотренного договором страхового случая и возможна только при наличии у страховщика такой обязанности.

По условиям заключённого сторонами договора страхования от несчастных случаев заёмщиков от 15.09.2016 г., страховая сумма по договору страхования на дату заключения равна сумме кредита, т.е. 1800000 руб. Для договора страхования, заключённого истцом, страховая сумма определяется в соответствии с графиком платежей и равняется 100% задолженности застрахованного лица по кредитному договору, но не более страховой суммы на дату заключения договора страхования. В период действия договора страхования страховая сумма уменьшается (п.3 договора страхования) (л.д.10). При таких условиях договора страхования страховая сумма тождественна сумме задолженности по кредитному договору и уменьшается вместе с погашением этой задолженности, в связи с чем при отсутствии кредитной задолженности страховая сумма равна нулю и в случае наступления страхового случая страховая выплата страховщиком фактически не производится.

Материалами дела подтверждается, что 26.09.2019 г. потребитель досрочно произвёл полное погашение задолженности по кредитному договору, а потому, с учётом названных условий договора страхования от 15.09.2016 г., это привело к сокращению страховой суммы до нуля.

Из анализа выше приведённых норм права следует, что под обстоятельствами иными, чем страховой случай, при которых после вступления в силу договора страхования возможность наступления страхового случая отпала и существование страхового риска прекратилось, в данном случае подразумеваются обстоятельства, приводящие к прерыванию отношений по защите имущественных интересов истца, связанных с причинением вреда его здоровью от несчастных случаев и болезней, а также на случай дожития до утраты работы, что лишает всякого смысла страхование от несчастных случаев, болезней и потери работы, по которому невозможна выплата страхового возмещения и, следовательно, приводит к досрочному прекращению договора страхования.

Таким образом, Апелляционным определением по гр. Д. судебной коллегии по гражданским делам Московского городского суда постановлено Решение Хамовнического районного суда г. Москвы от 22 сентября 2020 г. оставить без изменения, апелляционную жалобу ООО СК «Р» - без удовлетворения, взыскать с ООО «Р» в пользу потребителя страховую премию в размере 216000 руб., компенсацию морального вреда в размере 1000 руб., штраф в размере 80000 руб.

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

Так, во время работы телефона «горячей линии» за 2020 год в Управление Роспотребнадзора по вопросам, связанным с финансовыми услугами, обратилось 438 человек, что на 30,5% больше, нежели в 2019 году (304).

Помимо этого, соответствующая консультативная и практическая помощь оказывается потребителям через консультационный центр, 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 максимально используются Интернет-ресурсы, на которых за этот год размещено 2 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 заседаниях Коллегии Управления, а также Консультативного совета.

Динамика и соотношение основных показателей в 2020 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.

3.3.3 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 2020 году возросло незначительно по сравнению с 2019 годом.

В Управление Роспотребнадзора по г. Москве поступило 2474 обращения по вопросам оказания жилищно-коммунальных услуг (ЖКУ), что на 10,1% больше по сравнению с 2019 годом (2246). Из них (84,9%) – от граждан (2100, в 2019г – 1808), 15,1% - от государственных органов и органов местного самоуправления: (374, в 2019 – 438).

От общего числа обращений, поступивших на нарушение прав потребителей (65574), жалобы на услуги ЖКУ составили 3,8%. Из них дано разъяснений в пределах установленной компетенции – 1728 (в 2019 г – 1566), по подведомственности направлено – 575 (в 2019 году - 518).

Основанием для проведения контрольно-надзорных мероприятий послужило 33 обращения граждан, по которым проведено **27** проверок, в том числе предварительных 21, и 3 административных расследования.

По результатам проведенных мероприятий дано 9 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований, к административной ответственности привлечено 6 лиц (5- юридических, 1 должностное). что

Общая сумма наложенных административных штрафов на субъекты ЖКУ составила 60,0 тыс. рублей, что в 4 раза меньше чем в 2019г.- 240,0 тыс. рублей. Внесено 3 представления об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения (в 2019г.- 10).

Количество примененных в 2020 г. составов КоАП РФ в отношении субъектов ЖКУ на 50% меньше чем в 2019 году (3 против 6 постановлений).

Состав административных правонарушений, совершенных субъектами ЖКУ в отношении потребителей, в 2020 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 2 постановления, что составляет 50,0% от показателя предыдущего года (в 2019 г – 4);

- по ч. 2 ст. 14.4 КоАП РФ (продажа товаров, выполнение работ либо оказание населению услуг ненадлежащего качества или с нарушением установленных

законодательством Российской Федерации требований) вынесено 1 постановление (в 2019 году – 0);

- по ч.2 ст. 14.8 КоАП РФ (включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, установленные законодательством о защите прав потребителей) вынесено 3 постановления. (в 2019 г - 1).

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

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), а также выполнение работ либо оказание населению услуг, не соответствующих требованиям нормативных правовых актов, устанавливающих порядок (правила) выполнения таких работ или услуг, гарантированные ст.ст. 4, 8-10, Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г., предусматривающее административную ответственность по ч 1 и 2 ст. 14.4, ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ.

Если сравнить статистику мероприятий по контролю без взаимодействия с юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями, то в 2020 году их показатель увеличился в 3,5 раза по сравнению с 2019г. (21 против 6 в 2019г.).

23 июня 2020 года Территориальным отделом Управления Роспотребнадзора по г. Москве в ТинАО г.Москвы управляющая компания ООО «НВ», обслуживающая жилые дома в округе, была привлечена к административной ответственности по ч 1 ст. 14.4 КоАП РФ за оказание населению услуг, не соответствующих требованиям нормативных правовых актов.

3 марта 2020 года при проведении внеплановой выездной проверки ООО «НВ» на основании распоряжения № (...) от 11.02.2020 г. были отобраны пробы питьевой воды из разводящей сети в квартирах жилых домов, обслуживаемых данной организацией. Экспертиза установила, что в квартирах жилого дома пос. Десеновское, не соответствует требованиям СанПИН 2.1.4.1074-01 «Питьевая вода. Гигиенические требования к качеству воды централизованных систем питьевого водоснабжения». А именно: температура воды была 57.0, 55.0, 59.0 градусов Цельсия (при норме от 60 до 75 градусов Цельсия). На основании экспертного заключения филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Москве в Юго-Западном АО г. Москвы в отношении ООО «НВ» был составлен протокол № 02-35-00007 от 16.06.2020г.

Управляющая компания постановления не оспаривала, штраф в размере 20 000 рублей был уплачен в доход государства.

Судебная защита прав потребителей жилищно-коммунальных услуг

Ограничения в проведении контрольно-надзорных мероприятий в отношении субъектов ЖКУ в 2020 году привело к увеличению мероприятий по судебной защите

прав потребителей: количества исков и заключений в защиту определенного и неопределенного круга потребителей, поданных Управлением Роспотребнадзора по г. Москве.

Количество направленных в суды заключений по делам о защите прав потребителей ЖКУ составило 12 (в 2019г. - 14), по 11 из которых судами приняты положительные решения. В пользу потребителей присуждено денежных средств на сумму 567,2 тыс. рублей, компенсация морального вреда составила 39,0 тыс. рублей (в 2019 году – 1 млн.303,2тыс. рублей и 22,5 тыс. рублей соответственно).

Число исков, поданных в суды Управлением Роспотребнадзора по г. Москве в защиту прав потребителей услуг ЖКУ, составило 11, что в 1,2 раза меньше чем в 2019 г.(14), из них в защиту неопределенного круга потребителей – 5, в защиту конкретного потребителя - 6 (в 2019 году соответственно 5 и 8). Рассмотрено судами 9 дел, из которых удовлетворенно – 7 (в 2019 г – 12 и 11 соответственно). По числу удовлетворенных исков 4 – в защиту конкретного потребителя.

Общая сумма присужденных денежных средств по искам в пользу потребителей составила 1 млн.072,0 тыс. рублей, что на 0,6% превысило показатели предыдущего года (1млн.065,2 тыс. рублей). При этом компенсация морального вреда по искам потребителей к исполнителям услуг ЖКУ в 2020 году составила – 80,0 тыс. рублей, что в 7 раз превысило показатели 2019 года (11,5 тыс. рублей).

26 июня 2020 года Люблинский районный суд города Москвы удовлетворил исковые требования Территориального отдела Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по городу Москве в ЮВАО г. Москвы к ОАО УК «Г» в защиту прав, свобод и законных интересов неопределенного круга потребителей и лиц и обязанности совершить определенные действия.

Исковое заявление в защиту неопределенного круга потребителей в отношении субъекта жилищно-коммунального хозяйства было подано в связи с невыполнением предписания об устранении выявленных нарушений санитарных требований, выданного сотрудниками Территориального отдела Управления Роспотребнадзора по г. Москве в ЮВАО г. Москвы по итогам внеплановой выездной проверки предписания (№ 128, от 13.03.2018 г.).

На протяжении 2 лет Управляющая компания не выполняла предписание Управления Роспотребнадзора по г. Москве об устранении причин и условий, создающих угрозу возникновения и распространения инфекционных заболеваний, массовых неинфекционных заболеваний (отравлений) людей. ОАО УК «Г» не был организован и проведен производственный лабораторный контроль качества воды в точках водозабора жилых домов округа ЮВАО под управлением компании. У управляющей компании отсутствовала программа производственного лабораторного контроля качества воды системы централизованного хозяйственно-питьевого водоснабжения, - что является грубым нарушением санитарных правил и норм и гигиенических нормативов.

По итогам проверки предписания в отношении ОАО УК «Г» был составлен протокол об административном правонарушении, предусмотренном ч. 1 ст. 19.5 КоАП РФ, на основании которого компания была привлечена к административной ответственности с взысканием штрафа в размере 10 000 рублей. Но поскольку до

момента подачи в суд иска в защиту неопределенного круга прав потребителей информация об устранении нарушений, указанных в предписании, не была направлена в Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора г. Москвы по ЮВАО г. Москвы, суд удовлетворил исковые требования.

3.3.4 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 2020 г. поступило 207 обращений, (в 2019 – 196; в 2018 – 130), из них – письменных от граждан 177 (в 2019г – 159; в 2018г – 102), от государственных органов и органов местного самоуправления – 30 (в 2019г. – 37; в 2018г. – 28).

Поступающие обращения граждан как в 2020 году, так и в 2019 году, а также в 2018 году 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 плат за фактически не оказанные коммунальные услуги управляющими компаниями, выбранными застройщиком, а не собственниками жилья.

Ввиду сложившейся эпидемиологической обстановки в 2020 году проведено 3 контрольных (надзорных) мероприятия без взаимодействия с юридическими лицами и проведено 3 предварительных проверки в отношении трех юридических лиц. Вынесено 2 предостережения, которые рассмотрены.

Основные нарушения прав потребителей выразились во включении в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя, а именно:

- не исполнение требований по раскрытию полного объема информации в соответствии с заключенными договорами об участии в долевом строительстве.
- не доведение полной информации о сроках сдачи объектов долевого строительства
- требование оплаты от потребителя коммунальных услуг за несколько месяцев заранее до ввода жилого дома в эксплуатацию;
- нарушение права потребителя на территориальную подсудность;

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 2020 году составило – 80 (2019 год – 42; 2018 год – 39). Из них удовлетворено 64 (в 2019 г – 39; в 2018 г - 35), присуждено денежных средств в пользу потребителей - 22 831,6 тыс. рублей (в 2019 г – 22 506,9 тыс. рублей; в 2018 г – 32 243,0 тыс. руб.). Сумма компенсации морального вреда в 2020 году составила 686,0 тыс. рублей (в 2019 – 203,0 тыс. рублей; в 2018 – 704,3 тыс. рублей).

Так, Управлением в порядке ст. 40 Закона РФ «О защите прав потребителей» при рассмотрении Орехово-Зуевским городским судом Московской области гражданского

дела № 2-4520/2019 было дано заключение в защиту потребителя Б., по иску последнего к ООО СЗ «ВЦ» о взыскании неустойки за нарушение срока исполнения обязательств по передаче объекта долевого строительства, судебных расходов, компенсации морального вреда, штрафа и признании отдельных пунктов договора участия в долевом строительстве недействительными.

Поводом обращения в суд явилось обстоятельство того, что согласно условиям договора участия в долевом строительстве срок передачи объекта – 1 квартал 2019 года. Однако фактически объект был передан актом 03.09.2019 года. Просрочка исполнения договорных обязательств составила 156 календарных дней. Вместе с тем, условия договора участия в долевом строительстве содержали условие нарушения права потребителя на альтернативную подсудность.

Решением суда от 09.01.2020 года исковые требования потребителя удовлетворены частично, в пользу потребителя с застройщика была взыскана неустойка за нарушение срока исполнения обязательства в размере **1 268 659** рублей 06 копеек, компенсация морального вреда 5000 рублей, штраф в размере 636 рублей 53 копейки, судебные издержки 2 223 рубля 68 копеек. **Всего 1 912 712 рублей 27 копеек.**

В Управление Роспотребнадзора по г. Москве обратился гражданин с просьбой оказания помощи в защите его прав как потребителя, нарушенных строительной организацией ООО «Р». С указанной организацией потребителем был заключён договор участия в долевом строительстве жилого дома. Стоимость приобретаемой квартиры составила 3424680 рублей, которые потребитель уплатил полностью.

Согласно условиям договора строительная организация обязана была передать квартиру не позднее 31.12.2018, но передала её лишь 13.02.2019. В связи с просрочкой исполнения договора, потребитель вручил строительной организации досудебную претензию на уплату пени и возмещение морального вреда. Претензия осталась без удовлетворения.

В соответствии с п.5 ст.40 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» и в связи с обращением потребителя Управлением Роспотребнадзора по г. Москве было подготовлено и направлено в суд **заключение** по делу. В заключении Управление обосновало законность исковых требований потребителя, указав на то, что в соответствии ч.2 ст.6 Федерального закона от 30.12.2004 N 214-ФЗ (редакция от 13.07.2020) "Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации" в случае нарушения предусмотренного договором срока передачи участнику долевого строительства объекта долевого строительства застройщик уплачивает участнику долевого строительства неустойку (пени) в размере одной трехсотой ставки рефинансирования Центрального банка Российской Федерации, действующей на день исполнения обязательства, от цены договора за каждый день просрочки. Если участником долевого строительства является гражданин, предусмотренная настоящей частью неустойка (пени) уплачивается застройщиком в двойном размере.

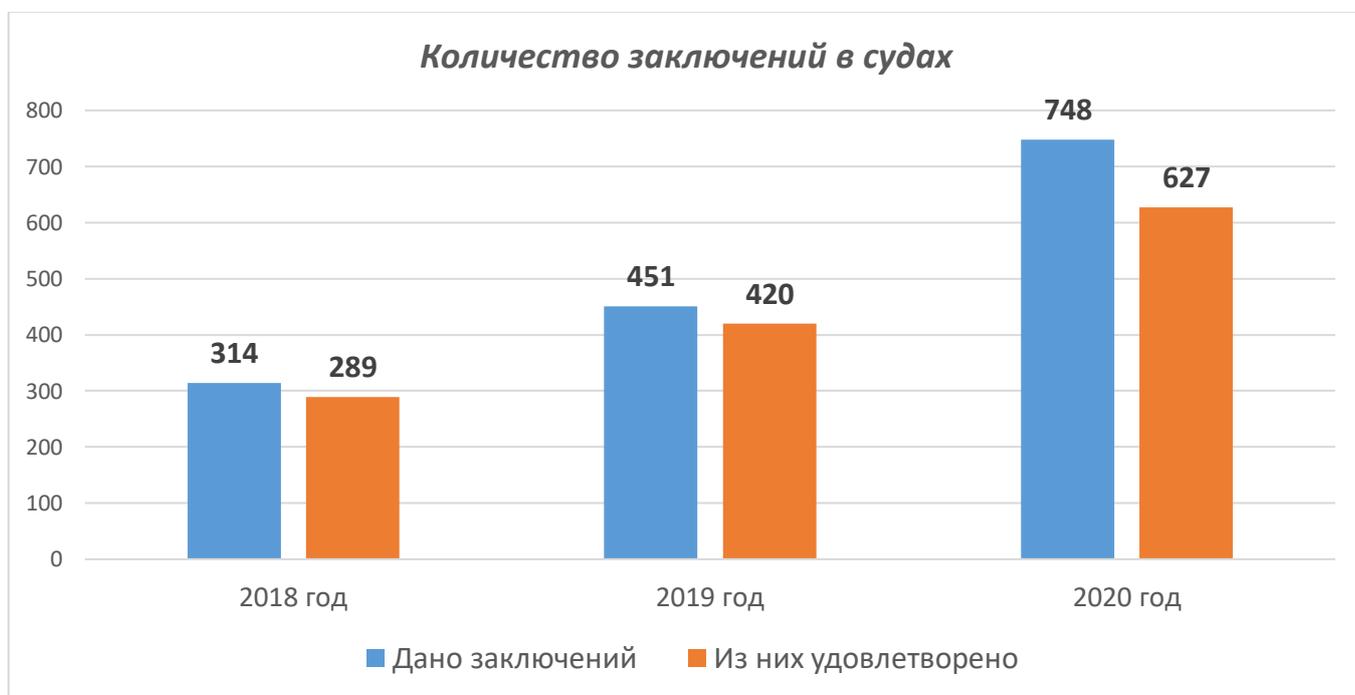
В результате мировой судья судебного участка района Преображенское вынес решение в пользу потребителя, взыскав с ООО «Р» неустойку в размере 50 000 рублей, компенсацию морального вреда - 15 000 рублей, штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя - 32500 рублей, а всего - 97500 рублей (дело № 02-0237/113/2020).

3.4 Судебная защита в 2020 году

Судебная защита потребителей в рамках федерального государственного надзора в сфере защиты прав потребителей осуществлялась в формах, предусмотренных законодательством о гражданском судопроизводстве, в том числе путем дачи заключений по гражданским делам в целях защиты прав потребителей, обращения в суд с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей), а также с заявлениями о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера, владельца агрегатора) либо о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя за неоднократное или грубое нарушение прав потребителей.

В 2020 году 1563 обращения граждан, поступивших в Управление Роспотребнадзора по г. Москве стали основанием для направления в суд исковых заявлений и заключений по делу в защиту прав потребителей. Большая часть исков - 71 % подавалась в защиту конкретных потребителей, 28 % – в защиту неопределенного круга потребителей и 1 % составили иски в защиту прав группы лиц.

Реализуя полномочия в установленной сфере деятельности, Управлением за 2020 год почти на 40 % (39,7%) больше дано заключений по гражданским делам в сравнении с 2019 г. и в 2,38 раза больше, чем в 2018 г. (748 против 451 в 2019 г. и 314 в 2018 г). При этом судами рассмотрено 702 заключений по искам, в 89,3% случаев (627 заключений) по искам судами приняты положительные решения.



Структура заключений по гражданским делам, данных Управлением в целях защиты прав потребителей, показывает, что большая часть заключений традиционно на протяжении последних лет приходится на сферу услуг (более 80%). На долю судебных дел, связанных с оказанием бытовых услуг, приходится около 10 % всех

заклучений, а в интересах потребителей туристских услуг и долевого строительства жилья доля судебных дел составила 10,9 % и 10,6 % соответственно.

Количество данных Управление Роспотребнадзора в судах заключений по различным категориям дел в 2019–2020 гг.

| Категория дел | Количество заключений | | | |
|--|-----------------------|-----------|---------|-----------|
| | 2019 г. | Доля в %% | 2020 г. | Доля в %% |
| Розничная торговля | 116 | 25,7 | 143 | 19,1 |
| Сфера услуг | 335 | 74,3 | 605 | 80,9 |
| в том числе Бытовое обслуживание населения | 49 | 10,8 | 73 | 9,7 |
| Туристские услуги | 22 | 4,8 | 82 | 10,9 |
| Транспортные услуги | 4 | 0,8 | 25 | 3,3 |
| Финансовые услуги | 19 | 4,2 | 42 | 5,6 |
| Долевое строительство жилья | 42 | 9,3 | 80 | 10,6 |
| Медицинские услуги | 15 | 3,3 | 24 | 3,3 |
| Прочие (физкультурно-оздоровительные, юридические) | 134 | 29,7 | 234 | 31,3 |

Всего в 2020 г. при участии Управления Роспотребнадзора в судах в случае дачи заключения по делу присуждено денежных средств в пользу потребителей **126,3 млн рублей**, что на 31 % выше показателя 2019 года (86,9 млн. рублей). При этом сумма компенсаций морального вреда также увеличилась на 17,8 % и составила 2,3 млн. рублей против 1,9 млн. рублей в 2019 году.

В мае 2020 года территориальным отделом Управления Роспотребнадзора по г. Москве в Северо-Восточном административном округе была рассмотрена жалоба потребителя на продажу автомобиля с существенными недостатками, проявившимися после передачи товара. На момент обращения в территориальный отдел потребитель подал исковое заявление в суд, в связи с чем было подготовлено заключение по делу.

Подпунктом 7 пункта 4 статьи 40 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» установлено, что орган государственного надзора вправе обращаться в суд с заявлениями в защиту прав потребителей. В своем заключении территориальный отдел поддержал требования потребителя в полном объеме и просил суд вернуть потребителю уплаченные денежные средства за автомобиль с существенными недостатками. Согласно договору купли-продажи автомобиля стоимость транспортного средства составляла 850 000 рублей. Продавец автомобиля ООО «Х» обязался передать покупателю автомобиль по описанию и качеству, соответствующий требованиям договора, а также все относящиеся к договору документы, необходимые и достаточные для осуществления регистрации транспортного средства. Согласно документам в момент продажи автомобиль не находился в розыске, был свободен от прав других лиц, сведений о нахождении автомобиля в угоне либо в розыске не имелось.

После подписания акта приема-передачи автомобиля, автомобиль был остановлен сотрудниками ГИБДД. В ходе осмотра автомобиля были изъяты свидетельство о регистрации ТС и государственный регистрационный номер, ввиду нахождения автомобиля в розыске.

Потребителем в адрес ООО «Х» была направлена претензия, ответ на которую не был получен. Таким образом, после заключения договора купли-продажи, существенно изменились обстоятельства, из которых стороны исходили при заключении договора, приобретенный товар имел существенные недостатки, государственный регистрационный номер и свидетельство о регистрации транспортного средства были изъяты сотрудниками полиции, ввиду нахождения автомобиля в розыске.

Решением Останкинского районного суда города Москвы исковые требования территориального отдела Управления Роспотребнадзора по г. Москве в Северо-Восточном административном округе г. Москвы были частично удовлетворены. Договор купли продажи - расторгнут и денежные средства, в размере 850 000 рублей, возвращены потребителю.

В Хорошевский районный суд г. Москвы на рассмотрение поступали многочисленные исковые заявления граждан к ООО «М» о защите прав потребителей.

Ответчик - ООО «М» понуждал граждан путем запугивания о наличии несуществующих диагнозов заключать договоры на оказание платных медицинских услуг, однако данная организация самостоятельно никакие медицинские услуги не оказывала. ООО «М» заключались агентские договоры на маркетинговые услуги, и при недостатке денежных средств для оплаты услуг, гражданам предлагались заключать кредитные договоры с банками. Средняя стоимость услуг ООО «М» по таким договорам составляла 95-130 тысяч рублей.

В территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по г.Москве Северо-Западного административного округа г.Москвы поступили 7 повесток Хорошевского районного суда г. Москвы принять участие в судебных заседаниях в качестве 3го лица.

Руководствуясь п.5 ст.40 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» и ч.1 ст.47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации территориальным отделом, как государственным органом, вступившим в процесс для дачи заключения по делу в целях осуществления возложенных на него функций по контролю и надзору в сфере защиты прав потребителей, даны заключения по существу рассматриваемых дел.

С учетом заключений территориального отдела судьями Хорошевского районного суда г.Москвы удовлетворены требования потребителей, в том числе о взыскании по 7ми исковым заявлениям с ООО «М» в пользу граждан общей суммы 1 644 200 рублей, включая компенсацию морального вреда в сумме 29 000 рублей.

В территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по г. Москве в Северо-Восточном административном округе в декабре 2019 года на личный приём обратился житель округа с жалобой на нарушения гражданских прав со стороны ветеринарной клиники ООО «ВО». При изучении представленных документов, учитывая отказ клиники в добровольном порядке вернуть денежные средства, оплаченные потребителем за некачественные ветеринарные услуги, было установлено, что единственным способом восстановления нарушенных прав потребителя является обращение в судебные органы.

Реализуя право, закрепленное пп. 7 п. 4 ст. 40 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», территориальным отделом было подготовлено и 30 января 2020 года в Бабушкинский районный суд г. Москвы подано заключение по исковому

заявлению потребителя. В своём заключении территориальный отдел поддержал требования потребителя о взыскании с клиники денежных средств, оплаченных по договору, штрафа за отказ в досудебном порядке вернуть эти средства, проценты за каждый день просрочки и компенсации морального вреда.

Как установлено судом и следует из материалов дела 14.01.2017 между потребителем и ООО «ВО» был заключен договор оказания ветеринарных услуг на весь период лечения домашнего животного на общую сумму 96 386 рублей. Указанную сумму гражданин оплатил, что подтверждается кассовыми чеками.

Таким образом потребитель свои обязательства по договору исполнил. Вместе с тем при оказании ветеринарных услуг при проведении манипуляций использовался сильнодействующий нейролептик, о рисках и возможных последствиях применения которого потребитель не был надлежащим образом проинформирован. Несмотря на то, что гражданин обращал внимание ветеринаров на ухудшение состояния животного, никаких мер по изменению тактики оказания ветеринарной помощи предпринято не было, что впоследствии привело к гибели домашнего животного.

Решением Бабушкинского районного суда г. Москвы от 29.06.2020 договор, заключенный между потребителем и ООО «ВО», был расторгнут, а с Общества в пользу потребителя взысканы денежные средств в общем размере 338 159 рублей, включая компенсацию морального вреда в размере 5 000 рублей.

В 2020 г. Управлением **подано исков** на 36,7 % больше чем в 2019 г. (2020 г. – 815, 2019 г. – 596, 2018 г. – 538).

В структуре исков преобладали иски в защиту прав потребителей услуг 567 (69,6 %), из них наибольшее количество исков подано по следующим видам деятельности: юридические услуги, услуги фитнес-центров, ремонт жилья – 201 (35,4%), туристские услуги – 145 (25,5 %), транспортные услуги – 76 (13,4 %), бытовое обслуживание – 35 (6,2 %), общественное питание – 18 (3,2 %). Доля исков в защиту прав потребителей в сфере розничной торговле составила 30,4 % (248) от общего количества поданных исков, из которых 75 исков приходится на дистанционную торговлю, 56 – на продажу товаров по образцам.

Туристские услуги совместно с транспортными услугами составили почти 40% от общего количества поданных исков в сфере услуг в 2020 году. При этом стоит отметить, что за 2019 г. в сфере услуг было подано 435 исков из них в сфере туристских услуг – 36 (8,2%), транспортных услуг – 3 (0,7%). В 2020 году в 5,6 раз возросло количество исков, связанных с туристскими услугами и транспортными услугами по сравнению с 2019 годом. Такой значительный рост соответственно связана с мерами по сдерживанию распространения новой коронавирусной инфекции в 2020 году и вытекающими из этого споров между потребителями, турагентами, туроператорами, авиаперевозчиками.

Требования Управления удовлетворены судами в 77,7 % случаев – по 633 искам (2019 г. – 560, 2018 г. – 475), из них в защиту неопределенного круга лиц – 183 иска (2019 г. – 171, 2018 г. – 208), в защиту прав конкретных потребителей – 448 иска (2019 г. – 374, 2018 г. – 259) и в защиту группы лиц – 2 иска (2019 г. – 15, 2018 г. – 8).

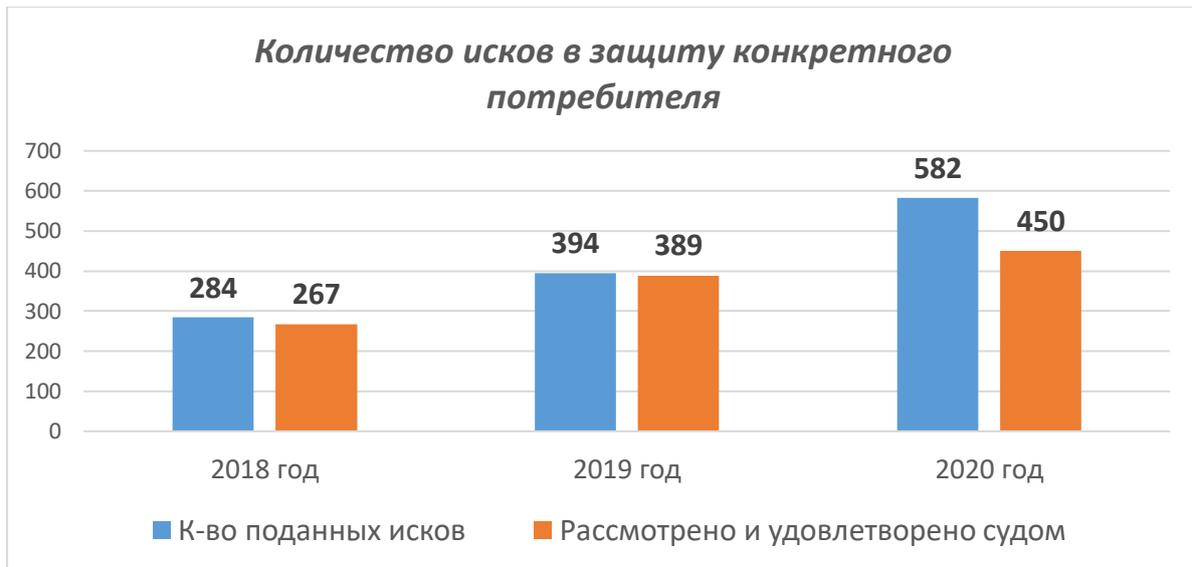
Одна из сложных ситуаций при рассмотрении гражданских дел и вынесение решений по искам потребителей наблюдалась в сфере туризма и авиаперевозок. С учетом принятых постановлений Правительства Российской Федерации от 06.07.2020

№ 991 и от 20.07.2020 года постановление № 1073 количество положительных решений в пользу потребителей по сравнению с 2019 годом сократилось в данных сферах до 69 % и 35 % соответственно.

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

| Категория дела | Доля, % | |
|---|---------|------|
| | 2019 | 2020 |
| Всего | 93,9 % | 77,7 |
| по сферам | | |
| Розничная торговля | 96,9 | 91,5 |
| Общественное питание | 97,2 | 88,8 |
| Бытовое обслуживание | 80,8 | 88,5 |
| Техническое обслуживание и ремонт автомобильной техники | 75 | 85,7 |
| Гостиничные услуги | - | 100 |
| Туристские услуги | 100 | 69,4 |
| Транспортные услуги | 66,6 | 34,6 |
| Услуги связи | 100 | 80 |
| Страхование | 100 | - |
| Банковская деятельность | 100 | 71,4 |
| Микрофинансовая деятельность | - | 100 |
| Деятельность платежных агентов | 100 | 100 |
| Долевое строительство жилья | 100 | 100 |
| Жилищно-коммунальные услуги | 91,6 | 77,8 |
| Образовательные услуги | 100 | 75 |
| Медицинские услуги | 50 | 87,5 |
| Культурно-развлекательные мероприятия | 91,3 | 87,5 |
| Прочее | 95,7 | 95,8 |

В 2020 году Управлением подано **582** иска в защиту прав конкретных потребителей и в защиту прав группы лиц, что выше показателей 2019 года на 47,7 % (2019 г. – 394, 2018 г. – 284).



В общей сложности по результатам рассмотренных исковых заявлений в суде, присуждено в пользу потребителей около **36 млн. руб.** (49,6 млн. руб. – в 2019 г., 39,1 млн. руб. – в 2018 г.), в т.ч. 1,2 млн. рублей – в качестве компенсации морального вреда.

Мировым судьей судебного участка № 103 района Южное Бутово г. Москвы удовлетворены требования Управления Роспотребнадзора по г.Москве, действующего в интересах потребителя, к ООО Юридическая компания «ТС» (далее – Общество) о защите прав, взыскании денежных средств, неустойки, компенсации морального вреда и штрафа.

Потребителем с указанным Обществом был заключен договор на оказание комплекса юридических услуг. Стоимость услуг по договору составила 50000 рублей, которые потребитель оплатил своевременно, исполнив свои обязательства перед исполнителем услуг.

На следующий день после заключения договора потребитель обратился к Обществу с заявлением об одностороннем расторжении договора, однако потребителю было отказано в его принятии. Заявление было принято Обществом лишь спустя пять дней, при повторном обращении потребителя.

Поскольку после расторжения договора денежные средства Общество не вернуло, потребитель обратился в территориальный отдел Управления Роспотребнадзора в Центральном административном округе с просьбой оказания помощи в судебной защите его прав и возврате денежных средств, уплаченных Обществу.

На момент подачи искового заявления и принятия решения судом Общество в добровольном порядке не вернуло потребителю денежные средства, уплаченные по договору. В связи с чем, суд пришел к выводу, что у Общества было достаточно времени для удовлетворения требований потребителя с учетом даты подачи им заявления и отсутствия у Общества фактически понесенных расходов по исполнению договора, поскольку каких-либо действий по оказанию юридических услуг Обществом не производилось.

Решением Мирового судьи судебного участка № 103 района Южное Бутово г. Москвы с Общества в пользу потребителя взысканы денежные средства с учётом денежных средств, уплаченных по договору, неустойки, штрафа и компенсации морального вреда в общем размере 167 500 рублей.

В Управление Роспотребнадзора по г. Москве обратился потребитель с просьбой оказания помощи в защите его нарушенных прав по договору воздушной перевозки пассажира, заключенного с ООО «Авиакомпания».

В августе 2019 года потребитель приобрел авиабилеты на себя и членов своей семьи, в том числе несовершеннолетних детей, по маршруту «Москва-Дубай» на дату вылета 04.03.20 и обратно на 13.03.2020, заплатив за перелёт 32 904,00 рубля. Впоследствии, в связи с заболеванием одного из детей, потребитель вынужден был отказаться от авиаперелёта, о чём уведомил авиакомпанию «П» в сроки и порядке, установленные Воздушным Кодексом Российской Федерации и Федеральными авиационными правилами «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утвержденными Приказом Минтранса России от 28.06.2007 № 82.

16.06.2020 потребитель направил в адрес перевозчика досудебную претензию о возврате денежных средств в связи с вынужденным отказом от договора воздушной перевозки, которую авиакомпания «Победа» оставила без удовлетворения.

Управлением было подготовлено и направлено в судебный участок мирового судьи № 37 района Братеево города Москвы исковое заявление в защиту прав конкретного потребителя.

В ходе судебного разбирательства авиакомпания удовлетворила требование потребителя и вернула денежные средства, уплаченные по договору воздушной перевозки. Однако потребитель настоял на рассмотрении искового заявления и удовлетворении заявленных исковых требований, включая выплату также неустойки за нарушение перевозчиком срока возврата денежных средств, компенсации морального вреда и штрафа за неудовлетворение законных требований в добровольном порядке.

В результате судья вынес решение о дополнительном взыскании с ООО «Авиакомпания» в пользу потребителя неустойки – 10 858,32 рубля, компенсации морального вреда - 10 000 рублей и штрафа за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя – 5 429,16 рублей, а всего: 26 287,48 рублей.

Таким образом, авиакомпания, отказавшись вернуть семье в досудебном порядке уплаченные средства за билеты в общей сумме 32 904,00 рубля, в конечном итоге вернула эту сумму, и дополнительно по решению суда обязана выплатить ещё 26 287,48 рублей (дело № 2-408/20).

В Управление Роспотребнадзора по г. Москве обратилась семья из трех человек с просьбой оказания помощи в защите нарушенных их прав потребителей ООО «Я», с которым потребителями были заключены договоры на оказание спортивно-оздоровительных услуг в фитнес-клубе, размещённом в новом жилом доме. Стоимость каждого годового абонемента составила 31500 рублей, которые потребители уплатили при заключении договоров.

Получив с потребителей денежные средства за годовые абонементы, ООО «Я» так не открыло фитнес-клуб для посещения.

Потребители направили исполнителю услуг заявления о расторжении договоров и о возврате денежных средств. Однако ответа на заявления потребители не получили, и денежные средства не были возвращены.

Реализуя своё право Управление направило в судебный участок мирового судьи № 152 района Щукино города Москвы исковое заявление в защиту нарушенных прав потребителей.

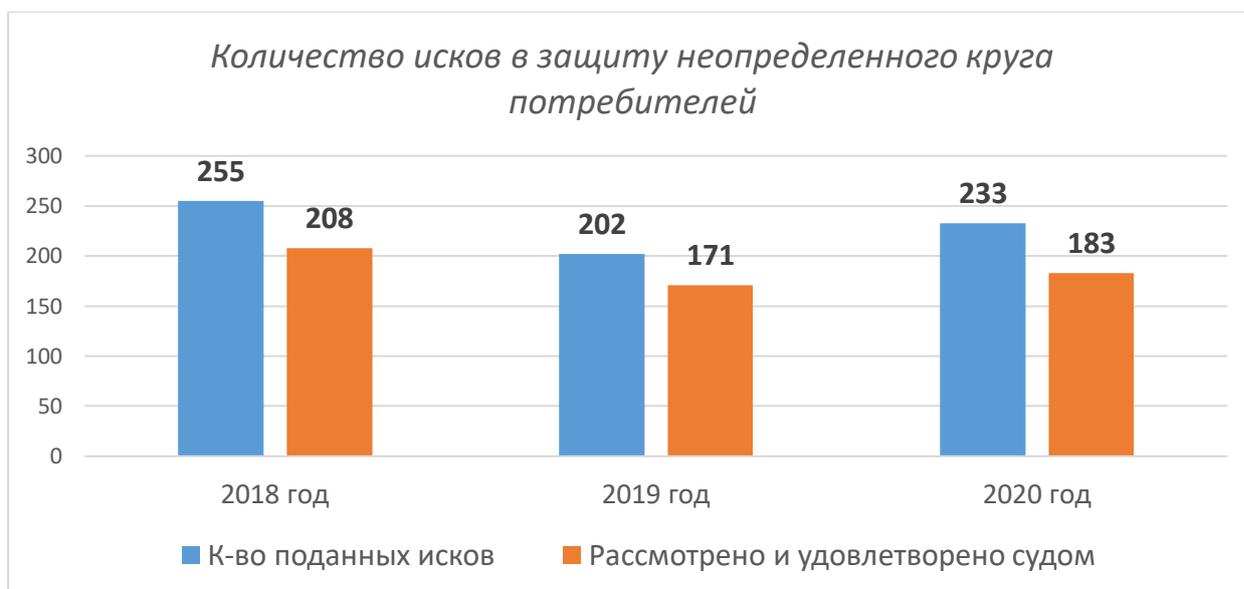
В результате рассмотрения иска судья вынес решение о взыскании с ООО «Я» в пользу каждого потребителя денежные средства, уплаченные по договору, в размере 31500 рублей, неустойку – 31500 рублей, компенсацию морального вреда - 3 000 рублей, штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя – 33000 рублей, а всего: 99000 рублей.

Таким образом, фитнес-клуб, отказавшись вернуть семье в досудебном порядке уплаченные средства в общей сумме 94500 рублей, по решению суда обязан выплатить денежные средства в размере 297000 рублей (дело № (...)).

В территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по г. Москве в ЮАО обратился гражданин с заявлением о защите прав потребителя. В соответствии с заключённым договором с Региональной общественной организацией «КК» на предоставление спортивно-оздоровительных услуг потребитель оплатил услуги в размере 13 900 рублей. Однако спортивный клуб так и не открылся и обязательства по заключенному договору были не исполнены. В связи с этим гражданин заявил о желании расторгнуть договор и направил исполнителю претензию о расторжении договора и возвращении денежных средств, на которую ответа не последовало.

Территориальный отдел обратился в суд с иском в защиту прав потребителя. 20 октября 2020 года мировой судья судебного участка № 46 района Орехово-Борисово Южное г. Москвы по результатам рассмотрения иска постановил взыскать с Региональной общественной организации денежные средства в размере 42 000 рублей, включая денежные средства, внесённые потребителем в счёт оказания спортивно-оздоровительных услуг по договору – 13 900 рублей, неустойку за нарушение сроков оказания услуг – 13 900 рублей, компенсацию морального вреда – 5 000 рублей, штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требования потребителя – 8 200 рублей.

Количество исков в защиту неопределенного круга лиц в 2020 году увеличилось на 15,3 % по сравнению с 2019 годом и составило **233** - (202 в 2019 г., 255 в 2018 г).



Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по городу Москве поступили обращения граждан о размещении на сайтах в интернет-сети информации о продаже пищевой закиси азота для индивидуального потребления посредством вдыхания данного газа с целью получения так называемого «веселящего эффекта». Организованная и осуществляемая продажа закиси азота как товара со специфическими свойствами, по определению предназначенного исключительно для использования в медицинских целях в условиях стационара, а также в технических и промышленных целях, не предполагающих нахождение данного газа в свободном обращении на потребительском рынке, содержит в себе все признаки противоправных, в том числе, уголовно наказуемых деяний.

Также, в ходе мониторинга были выявлены сайты с информацией, позволяющей потребителям, в том числе несовершеннолетним, приобрести алкогольную продукцию с условием доставки, а также дистанционной продажи табачной продукции.

Согласно ч. 2.1 ст. 26 Федерального закона от 22 ноября 1995 г. №171-ФЗ «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции» распространение информации, содержащей предложения о розничной продаже дистанционным способом алкогольной продукции, спиртосодержащей пищевой продукции, и (или) этилового спирта, и (или) спиртосодержащей непищевой продукции, запрещается.

Согласно ст. 19 Федерального закона от 23.02.2013 N 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» запрещается розничная продажа табачной продукции дистанционным способом. В этой связи в соответствии со статьей 40 и статьей 46 Закона Российской Федерации №2300-1 от 07.02.92 «О защите прав потребителей» и ст. 46 Гражданского Процессуального кодекса Российской Федерации Управлением Роспотребнадзора по г. Москве и территориальными отделами за 5 месяцев 2020 года было подано в судебные инстанции 23 исковых заявления в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей, о признании информации, распространяемой на Интернет-сайтах, запрещенной к распространению на территории Российской Федерации.

В 2020 году в основном иски в защиту прав неопределенного круга лиц были связаны с блокировкой сайтов.

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по городу Москве обратилось в суд с иском к ООО «ИФ» о признании действий противоправными, обязать прекратить противоправные действия.

ООО «ИФ» были заключены клубные контракты с потребителями на оказание спортивно-оздоровительных, досуговых и дополнительных услуг в фитнес - клубе «Геометрия Фитнеса». По данным контрактам потребителями исправно и в срок вносились денежные средства. Однако, сам клуб находился в стадии строительства и не функционировал. Согласно типовым условиям контракта, срок действия клубной карты нового клуба начинает исчисляться с момента открытия клуба. Тем не менее, по настоящее время фитнес-клуб не функционирует, не открыт для посещения, услуги не предоставляются. Потребители инициируют массовые обращения в органы Роспотребнадзора с целью защиты своих прав. Одновременно с этим, граждане направляют в ООО «ИФ» досудебные претензии с требованием о расторжении контрактов и возврате ранее уплаченных денежных средств. До настоящего времени официальные ответы на свои заявления потребителями не получены. Таким образом, гражданам какие - либо услуги не оказывались, в нарушение условий контракта и законодательства о защите прав потребителей, денежные средства за не оказанные услуги не возвращены. Досудебные претензии, согласно почтовым идентификаторам, ответчиком не получены, а письма возвращены отправителям по истечении срока хранения (по иным обстоятельствам). Тем самым, ООО «ИФ» уклонилось от получения досудебных претензий.

Управление Роспотребнадзора по г. Москве просит признать противоправными действия ООО «ИФ», выразившиеся в том, что им были нарушены требования действующего законодательства в сфере защиты прав потребителей при оказании физкультурно-оздоровительных услуг, обязать ООО «ИФ» прекратить противоправные действия в отношении граждан-потребителей (неопределенного круга лиц). Требования судом удовлетворены полностью.

Всего за 2020 год по рассмотренным судами делам в пользу потребителей приняты **1260** решений, в том числе по 633 исковым заявлениям и по 627 заключениям по гражданским делам. Общая сумма денежных средств, присужденных судами потребителям по делам с участием Управления Роспотребнадзора по г. Москве в 2020 году составила **162 млн. 256 тыс. 200 рублей** (включая компенсацию морального вреда в размере **3 млн. 566 тыс. 300 рублей**), превысив данный показатель за 2019 год (136 млн. 583 тыс. 300 рублей) на 20%. Кроме этого, до начала судебных разбирательств (в досудебном порядке путем подготовки претензий) в 2020 году потребителям возвращено более 9 млн. 700 тыс. рублей.

В 2020 году в суды подано 9 заявлений о *ликвидации предприятий* потребительского рынка, в том числе за неоднократное нарушение прав потребителей – 5 и за грубые нарушения прав потребителей - 4. Требования Управления удовлетворены в 7 (78%) случаях (в 2019 г. – 4 заявлений, требования удовлетворены в 100 % случаев).

Арбитражным судом города Москвы удовлетворены требования Управления Роспотребнадзора по г. Москве о ликвидации Общества с ограниченной ответственностью «А» Согласно ЕГРЮЛ ООО «А» осуществляло деятельность в области права.

Обращение в суд с заявлением о ликвидации ООО «А» было связано с многократными нарушениями указанным юридическим лицом прав потребителей. В адрес территориального отдела Управления Роспотребнадзора по г. Москве в Центральном административном округе (далее – территориальный отдел) в течение 2018-2019 года поступило более 40 обращений граждан, в том числе на горячую линию, в связи с неисполнением юридической фирмой ООО «А» гражданско-правовых обязательств. Заключая с потребителями договоры на оказание юридических услуг, организация не выполняла взятые на себя обязательства и отказывалась возвращать в добровольном порядке уплаченные потребителями денежные средства за неоказанные услуги.

С учетом права, закрепленного пп. 7 п. 4 ст. 40 Закона Российской Федерации № 2300-1 «О защите прав потребителей», территориальным отделом было подготовлено 11 исков в защиту частных имущественных требований граждан, пострадавших от действий ООО «А». Судами Общество было признано виновным в совершении противоправных действий, иски территориального отдела были удовлетворены, в соответствии с решениями судов к взысканию с ООО «А» в пользу потребителей присуждены денежные средства в размере более 500 000 рублей.

Кроме этого 03.02.2020 года было подготовлено исковое заявление в Арбитражный суд города Москвы о ликвидации юридического лица ООО «А» за неоднократные нарушения прав потребителей.

Арбитражный суд города Москвы 07.07.2020 года полностью удовлетворил иск Управления Роспотребнадзора по г. Москве о ликвидации ООО «А», осуществляющего свою деятельность с нарушением Конституции Российской Федерации, неоднократными и грубыми нарушениями действующего законодательства Российской Федерации.

В Управление Роспотребнадзора по г. Москве в течение 2017-2019 года поступали обращения от потребителей, связанные с приобретением оборудования для обнаружения утечки газа в квартирах.

При рассмотрении поступивших обращений установлено, что жителям г. Москвы, в основном людям пожилого возраста, неустановленные лица при поквартирном обходе домов, предлагали к продаже газовое оборудование и приборы, необходимые для обнаружения и аварийного отключения газопровода в случаях утечки бытового газа. В приложенных к обращениям документах продавцом оборудования значился индивидуальный предприниматель «В», при этом используя в документах на оборудование логотип «Г». Управлением, по данным обращениям, в отношении ИП «В» были проведены административные расследования, в ходе которых факты обмана и введения потребителей в заблуждение относительно потребительских свойств проданного товара подтверждались. Кроме того, при продаже низковольтного оборудования предпринимателем были нарушены требования Технического регламента Таможенного Союза, в части нанесения знака ЕАС

4. 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.

С целью координации основных направлений деятельности в городе Москве по защите прав потребителей, взаимодействия с общественными объединениями потребителей в течение 2020 года согласно утвержденного Плана работы Консультативного совета проведено 4 Консультативных совета по защите прав потребителей (рассмотрено 6 вопросов).

Обсуждены наиболее важные вопросы, связанные с вступившими в силу изменениями законодательства. В том числе, было обсуждено введение с 1 октября 2020 года обязательной маркировки средствами идентификации духов и туалетной воды, фототоваров (фотокамеры (за исключением кинокамер), фотовспышек, ламп-вспышек, комплектов и наборов таких фототоваров и т.п.), поэтапного введения с 1 ноября 2020 года на территории Российской Федерации обязательной маркировки средствами идентификации шин, находящихся в реализации.

В связи с вступлением в силу Федерального закона от 27.12.2019г. №468 «О виноградарстве и виноделии в Российской Федерации» (далее – Закон № 468-ФЗ) обсуждены вопросы исполнения обязательных требований к обороту винодельческой продукции, а также применения мер административного характера за несоблюдение обязательных требований законодательства Российской Федерации. Приняты решения о направлении соответствующих писем в крупные торговые сети и в органы исполнительной власти для осуществления профилактической и разъяснительной работы. 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 алкогольную продукцию, в соответствии с действующим законодательством.

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

Для обеспечения оперативного взаимодействия и обмена информации Управлением заключено 48 Соглашений, в том числе 6 - в 2019 году 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 2020 году приняло участие в мероприятиях, обеспечивающих информирование общественности о различных аспектах защиты прав потребителей финансовых услуг, в том числе в ежегодном Фестивале финансовой грамотности.

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

В 2020 году помимо работы с письменными и устными обращениями граждан, проводимой специалистами Управления и территориальных отделов осуществляет свою работу «Общественная приёмная».

В 2020 году в Общественную приемную Управления Роспотребнадзора по г. Москве по вопросам защиты прав потребителей обратилось 15759 гражданина, что на 21,4% больше, чем в 2019 году (12979). Из поступивших обращений 40,7% - это консультации, связанные с коронавирусной инфекцией COVID-19 (средства индивидуальной защиты дыхательных путей, соблюдение «масочного режима» в торговых, транспортных, физкультурно-оздоровительных и иных организациях, и проч.).

Через Интернет-сайт в Общественную приемную обратилось 4 314 граждан или 27,3% от общего количества обратившихся.

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

Основные вопросы, с которыми москвичи обращаются в «Общественную приемную» в 2020 году связаны с покупкой некачественных товаров, в том числе посредством интернет - торговли, не предоставлением информации о продавце (исполнителе) и его местонахождении, отсутствием документов, подтверждающих качество и безопасность реализуемых товаров, нарушениями при оказании услуг связи, туристских и транспортных услуг (такси, общественный транспорт, авиаперевозки), шум связанный с размещением в жилых домах объектов общественного питания и проч.

В 2020 году продолжила работу «горячая линия» Управления Роспотребнадзора по г. Москве как по вопросам, касающимся санитарного законодательства и законодательства в сфере защиты прав потребителей. Всего было проведено 245 горячих линий по темам: Всемирный день прав потребителей, Интернет-торговля, качество и безопасность продуктов 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 12603 звонка граждан по вопросам нарушения прав потребителей (по санитарным вопросам – 15319).

Продолжилась практика Управления, 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 3399 человек.

В целях широкого оповещения москвичей и гостей столицы о выездных консультационных мероприятиях в преддверии Всемирного дня прав потребителей направлено письмо заместителю Мэра Москвы по вопросам социального развития А.В. Раковой об оказании информационной поддержки Департаментом средств массовой информации и рекламы города Москвы, в том числе тиражировании памяток по тематике проведения всемирного дня прав потребителей.

По достигнутому соглашению Управлению оказана информационная поддержка и содействие в освещении проводимых Управлением мероприятий через телеканалы «ТВ Центр» и «Москва 24». Аналогичная информация направлена для публикации на портал Информационного центра Правительства Москвы: www.icmos.ru и сетевое издание m24.ru.

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

Всего было размещено 55 информационных сообщений о проведении Управлением Роспотребнадзора и его территориальными отделами «Дня открытых дверей», «Круглых столов», лекций и консультаций в том числе и по телефонам «Горячей линии».

На официальном сайте Управления Роспотребнадзора по городу Москве размещено 5 информационных материалов, в том числе с анонсированием выездного консультирования потребителей специалистами Управления в Центрах госуслуг города Москвы (МФЦ), крупных торговых центрах столицы, образовательных учреждениях.

Мероприятия по информированию населения, повышению его правовой грамотности нашли свое отражение в 2-х выступлениях на телевидении.

В феврале-марте 2020 года в телевизионной программе «Москва-24» вышли сюжеты на темы: «Спорная территория»: юристы или аферисты, «Обман покупателя».

При содействии Департамента образования, специалистами Управления совместно с районными отделами образования проведены мероприятия (классные часы, открытые уроки, лекции) по просвещению учащихся основам потребительских знаний и формированию правовой культуры и рационального потребления.

Просветительские мероприятия проведены, с размещением информации по актуальным вопросам в сфере защиты прав потребителей, в 18-ти средних общеобразовательных школах, в 11-ти колледжах и 6-ти высших учебных заведениях.

Учащимся образовательных учреждений для повышения уровня потребительской грамотности предоставлялись консультации по таким актуальным

вопросам, как: способы разумного потребления в повседневной жизни, экономия ресурсов ЖКХ, права потребителей при покупке товаров через интернет, как защитить себя от мошеннических действий при покупках в интернет-сети, оплата товаров безналичным способом, особенности покупки и возврата технически сложных товаров и прочее.

По результатам мероприятий в 10-ти образовательных учреждениях организовано анкетирование, в которых приняло участие 430 респондентов.

Всего в образовательных учреждениях проведено 35 мероприятий просветительского характера, в ходе которых было охвачено 2883 человек.

В 2020 году во второй раз проведены консультации в Инновационном центре «Сколково». Информацию по различным аспектам законодательства о правах потребителей получили 54 человека, распространено 140 буклетов и памяток «Рациональный потребитель».

Консультационным центром ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Москве» разработана памятка по теме Всемирного дня прав потребителей «Рациональный потребитель», которая распространялась специалистами Роспотребнадзора во время консультирования в различных организациях.

С целью охвата наиболее широкой аудитории потребителей Управлением совместно с консультационным центром ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Москве» проведены семинары-олимпиады в ГАПОУ МОК им В.Талалихина, ГБПОУ г. Москвы «26 КАДР» с охватом участников 80 человек. В декабре 2020 года Управление, как соорганизатор, приняло участие в проведении Всероссийская олимпиада по финансовой грамотности, финансовому рынку и защите прав потребителей финансовых услуг для учащихся 8-11 классов совместно с общественной организацией «Союз по защите прав потребителей финансовых услуг «ФинПотребСоюз», а также подготовило тестовые задания финалистам олимпиады.

В период проведения «Горячей линии», посвященной проведению Всемирного дня прав потребителей и других тематических «горячих линий» (финансовые услуги, услуги ЖКХ, качество детских товаров, игрушек, покупка товаров через интернет и т.д.) и общественной приемной Управления, проконсультировано 2755 человек по 68 темам.

Всего в период проведения Всемирного дня прав потребителей проведено:

- 9 совещаний, 1 конференция и 19 заседаний совещательных органов (с общественными объединениями потребителей, Префектурами, управами районов);
- 101 выездное мероприятие, связанное со Всемирным днем прав потребителей на 110 площадках. Даны консультации по 74 аспектам законодательства в области защиты прав;
- 35 выступлений, лекций и семинаров в общеобразовательных учреждениях города Москвы;
- 18 бесед в Центрах социального обслуживания г. Москвы с участием 511 человек,
- 17 опросов (анкетирования) с охватом 590 респондентов (в 10 учебных учреждениях и 7 ГБУ ТЦСО);
- 5529 устных консультаций в рамках тематического консультирования на рабочих местах, в том числе по «горячей линии»;
- 2067 консультаций на выездных мероприятиях;

- распространено более 5500 буклетов и памяток по теме Всемирного дня прав потребителей и другим тематикам (5597).

По «Горячей линии» Единого консультационного центра в Управление за 2020 год поступило 4808 устных обращения граждан, что в 1,4 раза больше чем в 2019 году (3 468). 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.

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

Взаимодействие между Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по городу Москве и Государственным бюджетным учреждением города Москвы «Многофункциональный центр представления государственных услуг города Москвы» осуществляется в соответствии с подписанным Соглашением № 3 от 21 июня 2013г.

Данное Соглашение определяет порядок информирования в МФЦ о предоставлении Управлением государственных услуг, в том числе услуге по организации приема граждан, обеспечении полного и своевременного рассмотрения обращений граждан, принятия по ним решений и направлении ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок.

В соответствии с Соглашением в 2020 году в МФЦ размещена информация :

- о приеме обращений граждан Управлением и его территориальными отделами как письменных, так и в форме электронного обращения на официальный сайт Управления;

- о приеме граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей руководителем (заместителем) Управления по вопросам защиты прав потребителей и санитарно-эпидемиологическим вопросам в соответствии с графиком, размещенным на официальном сайте Управления;

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

В рамках проведения Всемирного дня прав потребителей Управление Роспотребнадзора по г. Москве во второй раз 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 17 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. Среди посетителей распространялись памятки «Профилактика гриппа и коронавирусной инфекции». Вниманию москвичей также были предложены различные тематические памятки, образцы претензий, исковых

заявлений в суд. Специалисты Управления оказали практическую помощь в составлении претензии в адрес продавца, исполнителя услуги, разъяснили порядок участия Управления в судебной защите прав потребителей.

Всего в 17-ти Центрах госуслуг города Москвы проконсультировано 312 человек, оказана помощь в оформлении 20-и претензии в адрес продавца товара (исполнителя услуг) и 10-ти исковых заявлений.

Кроме того, специалистами Управления проведены консультации в 18-ти территориальных Центрах социального обслуживания населения, в которых приняло участие 511 человек.

Так, 02 и 03 марта 2020 г. проведены консультирования в Государственных бюджетных учреждениях города Москвы «Территориальный Центр социального обслуживания «Гагаринский» и «Территориальный Центр социального обслуживания «Ломоносовский» (Ленинский пр-т, дом 60/2 и дом 87 соответственно), 12 марта 2020 года - Государственном бюджетном учреждении города Москвы «Территориальный Центр социального обслуживания «Мещанский» (Переяславский пер., д. 6).

В соответствии с заявленной тематикой даны консультации по вопросам рационального потребления, возникающим при покупке товаров, в том числе дистанционным способом, оказании услуг, в том числе ЖКХ, финансовых услуг и оплате услуг онлайн, по оказываемым услугам (выполнению работ) на дому.

Специалисты дали разъяснения по всем интересующим ветеранов вопросам в области защиты прав потребителей, рассказали о том, как наиболее рационально получать услуги ЖКХ, не попасть «на удочку» мошенников, обзванивающих пожилых людей и предлагающих различные услуги, единственной целью которых является выманить денежные средства, как написать претензию к продавцам и исполнителям услуг в случае приобретения некачественных товаров или услуг.

Кроме того, в рамках подготовки к празднованию 75-летия Победы в Великой Отечественной войне сотрудники Управления совместно с главами Управ административных округов г. Москвы провели выездные мероприятия по консультированию ветеранов Великой Отечественной войны 1941-1945 гг. по вопросам защиты прав потребителей.

Не стареющих душой ветеранов, многие из которых продолжают активно следить за событиями в государстве и мире, помимо темы рационального потребления интересовали вопросы защиты прав потребителей в сфере ЖКХ, отмены культурных и массовых мероприятий, другие вопросы.

Давая разъяснения, особое внимание сотрудники Роспотребнадзора уделили теме защиты здоровья и мер профилактики при коронавирусе (Covid-19).

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

Федеральный закон от 29 июля 2018 года № 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 году, в связи с вступлением в силу с 01.01.2019г. вышеуказанных изменений, по прежнему остается актуальным.

В 2020 году в Управление Роспотребнадзора по городу Москве поступило порядка 1000 обращений на нарушение прав потребителей, касающихся ненадлежащего оказания услуг по перевозке пассажиров легковым такси, доставке продуктов, в том числе продукции общественного питания, с использованием услуг владельцев агрегаторов информации об услугах (далее – владелец агрегатора) таких мобильных приложений как «Я», «С», «ЯЕ», «Д», что составляет 1,5 % об общего количества (65 574) обращений, поступивших в Управление в 2020 году.

Суть поступающих обращений связана, в основном, с нарушении владельцами агрегаторов прав потребителей на получение достоверной информации о стоимости услуг перевозки, исполнителе услуг перевозки такси (наименовании организации-перевозчике), установленной п. 1.2 ст. 9 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», введении потребителя в заблуждение относительно качества и безопасности услуг перевозки такси (отсутствие специального разрешения на предоставленное по заказу такси), а также обман потребителя при доставке заказанной продукции общественного питания.

По фактам нарушений обязательных требований законодательства в области защиты прав потребителей в отношении владельцев агрегаторов проведено 3 контрольно-надзорных мероприятия в форме административного расследования:

- в отношении владельца агрегатора информации об услугах перевозки такси ООО «Я» по ч. 2 ст. 14.7. КоАП РФ
- в отношении владельца агрегатора информации об услугах перевозки такси ООО «С» по ч. 1 ст. 14.8. КоАП РФ
- в отношении владельца агрегатора по доставке продукции общественного питания ООО «ЯЕ» по ч. 1 ст. 14.7. КоАП РФ

Жалобы потребителей нашли подтверждение.

Указанные юридические лица привлечены к административной ответственности в виде штрафа на общую сумму 135,0 тыс. рублей. Юридическим лицам внесены представления по устранению причин и условий, способствовавших совершению административных правонарушений.

В Управление Роспотребнадзора по г. Москве поступило обращение потребителя на ненадлежащее оказание услуг перевозки пассажира легковым такси, в том числе причинении вреда здоровью пассажира, заказанным с помощью мобильного приложения «Я». Управлением было проведено административное расследование в отношении владельца агрегатора заказа такси ООО «Я».

В ходе административного расследования было установлено, что предоставленный владельцем агрегатора для оказания услуг перевозки автомобиль не имел разрешения на деятельность по перевозке пассажиров и багажа легковым такси.

В этой связи, ООО «Я» было привлечено к административной ответственности по ч. 2 ст. 14.7. КоАП РФ за введение потребителя в заблуждение относительно потребительских свойств и качества услуги и необеспечение безопасности услуг.

На юридическое лицо был наложен штраф в размере 105 000,00 рублей. Владелец агрегатор обжаловал постановление о привлечении к административной ответственности.

Девятый Арбитражный Апелляционный суд г. Москвы отказал ООО «Я» в удовлетворении апелляционной жалобы. Административный штраф был оплачен ООО «Я» по судебному решению.

По поступившему обращению потребителя на обман при доставке заказанной через приложение «ЯЕ» в ресторане «М» продукции общественного питания, Управлением проведено административное расследование по ч. 1 ст. 14.7. КоАП РФ.

Доставленный потребителю заказ не соответствовал по содержанию и оплаченной сумме. В возврате денежных средств владелец агрегатора отказал, несмотря на подтверждающие обман факты.

В ходе проведения административного расследования владелец агрегатора вернул потребителю денежные средств. Однако данное обстоятельство не исключило применение к ООО «ЯЕ» административных мер в виде штрафа.

Юридическое лицо не обжаловало постановление Управления и оплатило сумму штрафа в полном объеме.

По обращению потребителя о нарушении его прав со стороны ООО «СМ» при оказании услуг по перевозке пассажира легковым такси в г. Санкт-Петербург, было возбуждено дело об административном правонарушении по ч. 1 ст. 14.8. КоАП РФ.

За непредоставление информации о месте нахождения (адреса) исполнителя услуг перевозки ООО «БР», режиме работы и государственном регистрационном номере записи о создании юридического лица владелец агрегатора привлечен к административной ответственности в виде штрафа на сумму 10 000,00 рублей. ООО «СМ» внесено представление об устранении причин и условий на которое владелец агрегатора представил в Управление письменный ответ о его выполнении.

Вместе с тем, юридическое лицо обжаловало постановление Управления о привлечении к административной ответственности, указывая в заявлении об отсутствии у Общества обязанности по доведению до потребителя установленной п. 1.2. ст. 9 Закона № 2300-1 информации в связи с тем, что они не являются «владельцем агрегатора». Однако данная информация доводится Обществом посредством её размещения на официальном сайте «СМ» в сети «Интернет».

Решением Арбитражного суда города Москвы от 19 февраля 2021 года № А40-234423/20-146-1665 постановление Управления о привлечении ООО «СМ» к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ в удовлетворении заявления о признании незаконным и отмене Постановления было отказано (дело № А40-234424/20-146-1665 от 19.02.2021г.)

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

В рамках соответствующих положений Федерального закона от 26.12.2008 г. № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»,

Постановления Правительства Российской Федерации от 21.11.2018 года № 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 2020 год проведена - **91** контрольная закупка (за 2019 год проведено – **200** контрольных закупок) (далее – КЗ), из них проведены дистанционным способом – **1** (16 - за 2019 год).

Большая доля проведения КЗ приходится также как и в 2019 году на торговлю – **83** (91%) (165 (80%) за 2019 год) и **8** (20%) (35 (9%) за 2019 год) – на услуги.

Основными причинами проведения КЗ послужили:

- несоответствие цены на ценниках, обсчет и обман потребителей;
- нарушения требований технических регламентов;
- нарушения в сфере обращения табачной продукции;
- реализация товаров (продукции) без маркировки;
- недоведение информации об исполнителе услуг и др.

При этом **47** (52%) (129 (65 %) за 2019 год) КЗ проводились в случае нарушения прав потребителей (по обращениям граждан, права которых нарушены).

33 (36%) (40 (20%) за 2019 год) КЗ проведены на основании информации о фактах возникновения угрозы причинения вреда жизни, здоровью граждан, вреда животным, растениям, окружающей среде.

11 (12) (31 (15%) за 2019 год) в случае нарушения требований к маркировке товара.

Нарушения обязательных требований подтвердились в **82** (90%) (171 случае (86%) за 2019 год) от общего количества проведенных КЗ.

При этом, на 1 проведенную контрольную закупку, пришлось не менее **1,8** выявленных нарушений обязательных требований (в 2019 г. – 1,3).

За установленные нарушения в отношении должностных и юридических лиц составлен 101 (183 за 2019 год) протокол об административных правонарушениях по **13** составам КоАП РФ. Из которых:

40 (39%) (53 (29%) за 2019) – на нарушения требований Технических Регламентов Таможенного Союза;

29 (29 (15%) за 2019) – на обмеривание, обвешивание, обсчет и введение потребителей в заблуждение;

21 (21%) (56 (30%) за 2019) - приходятся на нарушения правил продажи отдельных видов товаров, работ либо оказания услуг, порядка ценообразования и иных прав потребителей;

5 (5%) (27 (15%) за 2019) – на нарушения требований Федерального закона "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака";

4 (4%) (8 (4%) за 2019) – на производство или продажа товаров и продукции, в отношении которых установлены требования по маркировке и (или) нанесению информации, без соответствующей маркировки, а также за нарушение порядка реализации продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия;

1 (1%) (6 (3%) за 2019) – на несоблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания населения;

1 (1%) (3 (2%) за 2019) – нарушение правил продажи этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции;

Количество протоколов в разрезе статей КоАП РФ приведено в таблице:

| Статья КоАП РФ | Кол-во протоколов | Статья КоАП РФ | Кол-во протоколов | Статья КоАП РФ | Кол-во протоколов |
|----------------|-------------------|----------------|-------------------|----------------|-------------------|
| ч.1 ст. 14.7 | 29 | ч.1 ст.14.8 | 4 | ч.3 ст. 6.25 | 1 |
| ч.1 ст. 14.43 | 27 | ст. 14.45 | 2 | ч.2 ст. 14.6 | 1 |
| ч.2 ст. 14.43 | 13 | ч. 4 ст. 14.8 | 2 | ч.3 ст. 14.16 | 1 |
| ст.14.15 | 12 | ст. 14.45 | 2 | | |
| ч.1 ст. 14.53 | 5 | ч.4 ст. 15.12 | 2 | | |

Направлено в суд 3 протокола (10 за 2019 год). Конфисковано по решению суда 45 ед. продукции (165 ед. продукции – за 2019).

По результатам рассмотрения административных дел общая сумма наложенных штрафов составила **2 млн. 901 тыс. руб.** (5 млн. 281 тыс. руб. за 2019 год).

Сумма выданных денежных средств на проведение КЗ: 156,8 тыс. руб. (583.9 тыс. за 2019 год);

Стоимость приобретенных товаров (работ, услуг) в ходе КЗ: 98,3 тыс. руб. (362.8 тыс. рублей за 2019 год);

Возвращено в бухгалтерию денежных средств: 145, 8 тыс. руб. (505.9 тыс. рублей за 2019 год);

Виды деятельности, в которых проведены КЗ:

42(46%) (52(25,5%) за 2019) - розничная торговля непродовольственными товарами;

33(36%) (83 (42%) за 2019) - розничная торговля продовольственными товарами;

8(9%) (38 (19%) за 2019) - розничная торговля табачной продукцией;

5(5%) (22 (11 %) за 2019) - оказание услуг общественного питания;

2(2%) (4 (2%) за 2019) - оказание бытовых услуг;

1(1%) (1 (0,5%) за 2019) - оказание медицинских услуг;

Количество контрольных закупок по сферам деятельности приведено на рис. 8.1

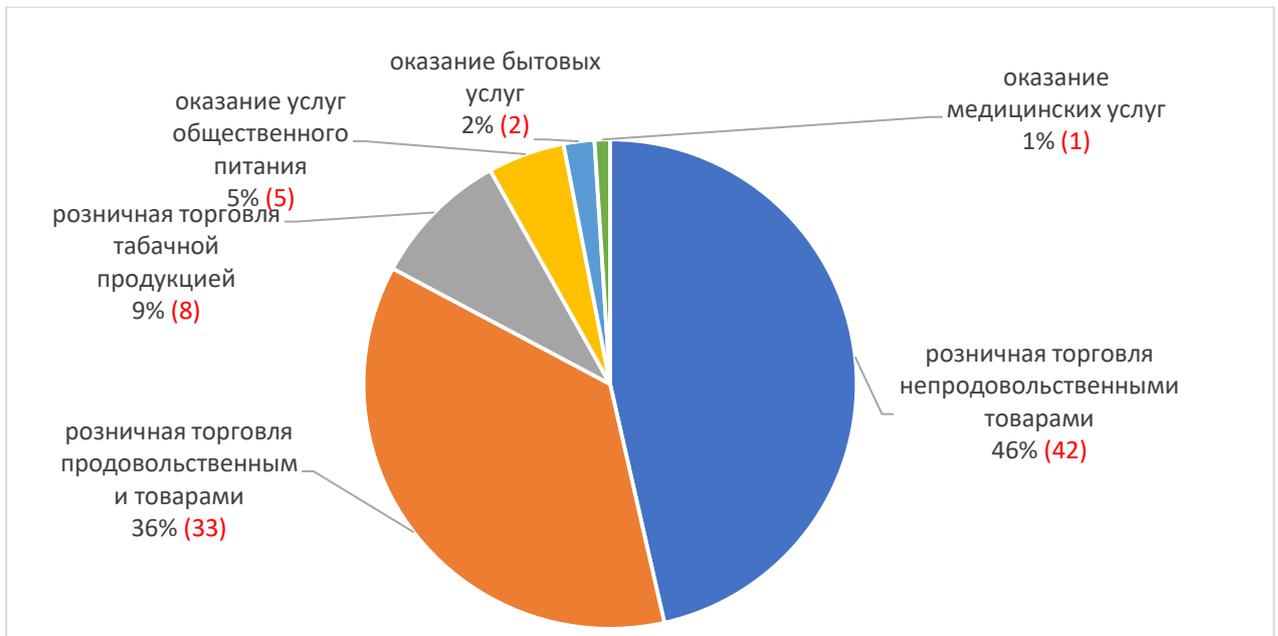


Рис. 8.1. Структура и количество контрольных закупок по сферам деятельности в 2020 году

В ходе правоприменительной практики контрольная закупка продолжает показывать себя, как эффективный метод борьбы с правонарушениями на потребительском рынке, поскольку позволяет незамедлительно реагировать на обращения, содержащие сведения о нарушениях обязательных требований, а также выявлять нарушения в тех сегментах потребительского рынка, где при проведении «обычной» внеплановой проверки соответствующие нарушения зафиксировать практически невозможно.

Краткое описание процесса проведения и заслуживающих внимания КЗ:

Пример 1 Обман потребителя при розничной торговле технически сложными товарами и включение в договор условий, ущемляющих права потребителя

В Управление Роспотребнадзора по г. Москве поступило обращение потребителя о том, что в магазине при приобретении телефона (смартфон X) была включена в чек услуга по подключению 5 сим карт по цене 300 рублей.

При проведении контрольной закупки факт, указанный в жалобе потребителя, подтвердился. Установлено введение потребителя в заблуждения относительно цены товара, а именно при покупке телефона «Н» по цене 8910 руб, наушники «S» белый по цене 610 руб, защитное стекло 419 руб и одна Sim карта в подарок, при выдаче чека было установлено, что продавцом без согласия потребителя были навязаны дополнительные услуги за плату, а именно; в чек были включены 4 услуги для подключения sim карты по 300 руб. каждая услуга, что является нарушением ст.10, п.3, ст.16 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. N 2300-I "О защите прав потребителей"

В отношении индивидуального предпринимателя было возбуждено дело об административном правонарушении по ч.1 ст. 14.7 КоАП РФ – за обман и по ч.2 ст.14.8 КоАП РФ – за включение в договор условий ущемляющих права потребителя. Предприниматель привлечен к административной ответственности. Сумма

наложенного штрафа: 11,5 тыс. руб.

Пример 2 Обман потребителя и нарушение «Правил бытового обслуживания населения РФ»

В Управление Роспотребнадзора по г. Москве поступило обращение потребителя, содержащее сведения о нарушении прав потребителей в части оказания услуг ненадлежащего качества, а именно: не соответствие стоимости оплаченной заявителем, указанной в прейскуранте услуги, не проведение пробы на аллергическую реакцию, до оказания услуги по окрашиванию бровей.

В результате Контрольной закупки было установлено, что при оказании услуги по окрашиванию бровей в парикмахерской не доведена информация о наименовании и потребительских свойствах используемого косметического средства, не сделана биологическая проба, не представлены документы, подтверждающие качество и безопасность используемой краски, расчет за услуги произведен с нарушением стоимости услуги, указанной в прейскуранте в сторону завышения.

В отношении хозяйствующего субъекта был возбуждено дело об административном правонарушении по ч.1 ст. 14.7 КоАП РФ – за обман и по ч.1 ст.14.4 КоАП РФ – за нарушение «Правил бытового обслуживания населения российской Федерации». Предприниматель привлечен к административной ответственности. Сумма наложенного штрафа: 20 тыс. руб.

Пример 3 Розничная торговля табачными изделиями без подтверждения соответствия.

В Управление Роспотребнадзора по г. Москве поступило обращение потребителя в отношении индивидуального предпринимателя осуществляющего розничную продажу табачными изделиями в торговом павильоне «Т» без подтверждения соответствия (подделка).

В результате контрольной закупки установлен факт розничной продажи табачной продукции без подтверждения соответствия, что образует состав административного правонарушения, ответственность за которое предусмотрено ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ, а именно при проверке приобретенных табачных изделий через программу «Честный знак» установлено, что сигареты имеют идентификационный знак (код маркировки) не соответствующий данным сигаретам. Товар был арестован и материалы направлены в суд.

Вынесено решение суда по ч.4 ст.15.12 КоАП РФ с суммой штрафа: 10 тыс. руб. и конфискацией товара.

Пример 4 Розничная торговля продовольственными товарами (дистанционным способом) на официального сайта в сети «Интернет»

В Управление Роспотребнадзора по г. Москве поступило потребителя о возможном нарушении продавцом ООО «НИ» (далее – продавец) обязательных требований законодательства в сфере защиты прав потребителей при оформлении, продаже и доставке товаров, заказанных дистанционным способом.

Как следует из обращения «продавец принимает заказ на доставку продовольственных и сопутствующих товаров дистанционно, с помощью сети «Интернет». С сайта продавца поступает подтверждение заказа. Но если на момент доставки цена какого-либо из заказанных товаров увеличивается, то продавец исключает такой товар из заказа с пометкой «в заказ не попало».

Контрольной закупкой проведённой Управлением по информации о возможных нарушениях продавцом ст. 26.1. Закона Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», факты, указанные в обращении потребителя, подтвердились.

Юридическое лицо ООО «НИ» привлечено к административной ответственности по ст. 14.15 КоАП РФ. Административное наказание юридическим лицом не обжаловалось.

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

С 1 июля 2020 года вступили в силу требования законодательства об обязательной цифровой маркировке обуви и табачной продукции: Постановление Правительства РФ от 05.07.2019 № 860 "Об утверждении Правил маркировки обувных товаров средствами идентификации и особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении обувных товаров" и Постановление Правительства РФ от 28 февраля 2019 г. № 224 «Об утверждении Правил маркировки табачной продукции средствами идентификации и особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении табачной продукции».

По результатам заседания Оперативного штаба по контролю ситуации в части введения маркировки товаров, проведенного 30.06.2020 года и по информации Департамента торговли и услуг г. Москвы о лицах, не зарегистрированных в системе мониторинга за оборотом товаров, Управлением Роспотребнадзора по г. Москве в адрес юридических лиц, реализующих вышеуказанные группы товаров подготовлено и направлено 255 предостережений о недопустимости нарушений обязательных требований законодательства.

За 2020 год проведен мониторинг 938 объектов, реализующих **обувь**. Из проверенных 938 объектов в 22,4 % случаев (на 210 объектах, в основном малый бизнес) установлены нарушения реализация продукции в части отсутствия маркировки средствами идентификации или с нарушением такой маркировки.

Проверено 136 725 пар. С нарушением обязательных требований к маркировке реализовывалось 35 214 пар (1 142 пары – отечественного производства, 17 043 – импортного, 17 029 – без информации о стране происхождения). Продукция изъята из оборота (арестована). Общая сумма арестованной продукции составила 30 млн. 082 тыс. рублей.

Составлено 196 протоколов об административном правонарушении (130 -на индивидуальных предпринимателей и 66 - на юридических лиц) по ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ. Материалы административных дел направлены в судебные органы для рассмотрения по подведомственности.

По решению суда на **1 января 2021** года к административной ответственности было привлечено 39 лиц, общая сумма административных штрафов составила 598 тыс. рублей с конфискацией 4 659 пар обувных товаров.

Так, 21.10.2020 при проведении осмотра торговых павильонов №42, №82 в ТЦ «Н», принадлежащих ООО «АВ», установлено, что в данных торговых точках осуществляется оборот обувных товаров без маркировки и нанесения информации в количестве 135 единиц (пар) различных моделей.

В отношении ООО «АВ» составлено 2 протокола по ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ. Постановлениями по делу мирового судьи судебного участка №299 района Измайлово г. Москвы ООО «АВ» признано виновным в совершении административных правонарушений, предусмотренных ч. 2 ст. 15.12 Кодекса РФ об административных правонарушениях и назначено административное наказание в виде штрафов в размере 100 000 рублей (по 50 000 рублей каждый) с конфискацией предметов административного правонарушения на общую сумму 183 тыс. рублей.

21 октября 2020 года в ходе проведения осмотра помещений магазина, принадлежащего ООО «Д» установлено, что продавец осуществляет продажу обувных товаров женского ассортимента без маркировки средствами идентификации, а именно: отсутствует маркировка на 629 парах обуви на сумму 872 510 руб.

В отношении ООО «Д» составлен протокол об административном правонарушении по ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ.

Постановлением по делу № 5-45/21 от 28 января 2021 года мирового судьи судебного участка № 374 Таганского района г. Москвы ООО «Д» признано виновным в совершении правонарушения, предусмотренного ч. 2 ст. 15.12 Кодекса РФ об административных правонарушениях, и назначено наказание в виде штрафа в размере 50 000 (пятьдесят тысяч) рублей, с конфискацией предметов административного правонарушения, а именно: обувных товаров женского ассортимента в количестве 629 пар на сумму 872 510 руб., находящихся на ответственном хранении у юридического лица.

В ходе проводимых Управлением в 2020 году мероприятий установлено, что наиболее часто нарушения требований к маркировке обуви средствами идентификации допускаются юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями, осуществляющими торговую деятельность под брендом «СЦ».

Так, Управлением из 121 проверенного магазина, работающего под брендом «СЦ», нарушения установлены в 117 объектах, где осуществлялась реализация обуви без маркировки средствами идентификации. Изъято из оборота и арестовано 17 587 пар обуви на общую сумму 12 млн.608 тыс. рублей.

Во всех случаях выявления нарушений, возбуждены дела об административных правонарушениях по ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ.

За 2020 год проведен мониторинг 1022 объектов, реализующих **табачную продукцию**, из которых в 18,7 % случаев (на 192 объектах, в основном малый бизнес) установлены нарушения реализации продукции без маркировки средствами идентификации или с нарушением такой маркировки.

Проверено 106 495 пачек табачной продукции. С нарушением обязательных требований законодательства реализовывалось 37 510 пачек (5729 пачки –

отечественного производства, 31781 – импортного). Продукция изъята из оборота (арестована). Общая сумма арестованной продукции составила 3 млн. 607 тысяч рублей.

Составлено 170 протоколов об административном правонарушении (155 – на индивидуальных предпринимателей, 15- на юридических лиц) по ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ. Материалы дел направлены для рассмотрения по подведомственности в судебные органы.

По состоянию на **1 января 2021 г.** решениями суда к административной ответственности по ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ привлечено **42** лица на общую сумму административных штрафов 882,5 тыс. рублей с конфискацией предметов административного правонарушения на 669,1 тыс. рублей.

Так, 01.10.2020 при проведении осмотра магазина «М», принадлежащего ИП «В», установлено, что в данном магазине осуществляется оборот табачной продукции без маркировки и нанесения информации в количестве 1346 единиц (пачек) различных наименований.

В отношении ИП «В» составлен протокол по ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ. Постановлением по делу №5-1154/2020 от 08.12.2020г. мирового судьи судебного участка №3 69 Тверского района г. Москвы района Орехово-Борисово признал ИП «В» виновным в совершении административного правонарушения, предусмотренного ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ и назначил административное наказание в виде штрафа в размере 10 000 рублей с конфискацией предметов административного правонарушения на общую сумму 204 тыс. рублей.

С 1 октября 2020 года, согласно Постановлению Правительства РФ от 31 декабря 2019 г. № 1957 “Об утверждении Правил **маркировки духов и туалетной воды** средствами идентификации и особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении духов и туалетной воды”, на подлежащую маркировке парфюмерию необходимо обязательное нанесение средств идентификации на потребительскую упаковку или этикетку парфюмерной продукции, ввозимую на территорию Российской Федерации или произведенную на территории Российской Федерации, в виде двумерного штрих-кода DataMatrix.

Всего на контроле Управления находятся 2386 объектов, из которых 421 объекты торговых сетей.

Начиная с 1 октября 2020 года специалистами Управления проведен мониторинг 120 объектов.

Количество проверенной парфюмерной продукции составило 100 200 единиц.

В результате надзорных мероприятий установлены нарушения на 12 объектах (реализация духов и туалетной воды без маркировки средствами идентификации), изъято из оборота (арестовано) 5275 единиц парфюмерной продукции, стоимостью 422, 3 тысяч рублей.

Возбуждено 12 дел об административном правонарушении по ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ (8 - в отношении ИП, 4 - в отношении ЮЛ).

Составлено 8 протоколов на индивидуальных предпринимателей и 4 на юридических лиц, которые направлены в суд.

Судом по состоянию на 1.01.2021 г. рассмотрен 1 административный материал, по которому вынесено постановления о назначении наказания в виде штрафа в размере 5 тыс. рублей с конфискацией 40 единиц парфюмерии.

Начальник отдела надзора в
сфере защиты прав потребителей

В.Кравченко