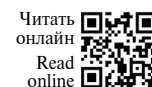


ИНФОРМАЦИЯ

INFORMATION

© АНДРЕЕВА Е.Е., МОЛДОВАНОВ В.В., 2024



Андреева Е.Е.¹, Молдованов В.В.²

Об опыте совместной работы Управления Роспотребнадзора по городу Москве и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Москве» по судебной защите прав потребителей с 2020 по 2024 год

¹Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по городу Москве, 129626, Москва, Россия;

²ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Москве», 129626, Москва, Россия

Elena E. Andreeva¹, Vladimir V. Moldovanov²

On the experience of the joint activity of the Office of the Federal Service for Supervision in Protection of the Rights of Consumer and Man Wellbeing (Rospotrebnadzor) for the city of Moscow and the Center for Hygiene and Epidemiology in the city of Moscow on judicial protection of consumer rights from 2020 to 2024

¹Office of the Federal Service for Supervision in Protection of the Rights of Consumer and Man Wellbeing in Moscow, Moscow, 129626, Russian Federation;

²Center of Hygiene and Epidemiology in Moscow, Moscow, 129626, Russian Federation

В 2020 г. в связи с появлением и распространением новой коронавирусной инфекции (COVID-19) изменился порядок осуществления государственными органами своих полномочий.

Постановлением Правительства РФ от 03.04.2020 № 438 «Об особенностях осуществления в 2020 году государственного контроля (надзора), муниципального контроля и о внесении в пункт 7 Правил подготовки органами государственного контроля (надзора) и органами муниципального контроля ежегодных планов проведения плановых проверок юридических лиц и индивидуальных предпринимателей» были установлены ограничения на проведение выездных плановых и внеплановых проверок юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.

Введение ограничений осуществления государственного контроля (надзора) из-за пандемии и вследствие этого снижение количества проверок, безусловно, отразилось на формировании показателей деятельности территориальных органов Роспотребнадзора. Одной из приоритетных задач Управления Роспотребнадзора по городу Москве (далее — Управление) в 2020–2024 гг. стало активное оказание помощи по реализации гражданами своих прав на судебную защиту. Правовые основания такой помощи закреплены в статье 40 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», в статьях 46 и 47 Гражданского процессуального кодекса РФ и статье 40 Кодекса административного судопроизводства РФ.

Для оказания помощи большему числу потребителей Управлением было принято решение о более активном привлечении к подготовке процессуальных документов специалистов отдела консультационных услуг для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Москве» (ЦГиЭ). В целях оперативного взаимодействия и оптимизации работы был разработан «Регламент взаимодействия Управления и ЦГиЭ по подготовке и отправке в суды исковых заявлений и заключений по гражданским делам». Поступившие обращения граждан рассматриваются специалистами Управления и затем с поручением о подготовке проекта необходимого, исходя из ситуации, указанной в обращении, процессуального документа, направляются в ЦГиЭ.

Специалисты ЦГиЭ осуществляют при необходимости контакт с заявителем по сбору недостающих документов, готовят проект процессуального документа, проводят его согласование с ответственным исполнителем Управления и обеспечивают отправку готовых документов заинтересованным сторонам, в том числе через систему электронного правосудия с использованием личных кабинетов юрисконсульт-исполнителей.

Основными направлениями Управления по судебной защите прав потребителей являются подготовка и подача в суды следующих документов:

- исковые заявления в защиту прав отдельных потребителей;

Информация

Таблица 1. Количество исков в защиту прав отдельных потребителей и сумма присужденной по ним компенсации

Показатель	2020 г.	2021 г.	2022 г.	2023 г.	2024 г. (9 мес)	Итого
Подано исков	815	938	1198	2434	1794	7179
Присуждено, млн руб.	35,9	53,5	84,2	188,3	87,7	449,6
включая моральный вред, млн руб.	1,2	2,4	3,3	9,3	4,7	20,9

Таблица 2. Количество заключений по гражданским делам в защиту прав отдельных потребителей и сумма присужденной по ним компенсации

Показатель	2020 г.	2021 г.	2022 г.	2023 г.	2024 г. (9 мес)	Итого
Подано заключений	748	779	1239	5421	3369	11 556
Присуждено, млн руб.	126,3	106,9	243,8	1330,4	1206,4	3013,8
включая моральный вред, млн руб.	2,3	2,8	7,6	34,7	19,4	66,8

- заключения по гражданским делам в защиту прав отдельных потребителей;
- исковые заявления в защиту прав группы потребителей;
- исковые заявления в защиту прав неопределённого круга потребителей о признании информации, распространяемой посредством сети Интернет, запрещённой (противоправной) к распространению на территории Российской Федерации;
- исковые заявления в защиту прав неопределённого круга потребителей в связи с несоблюдением продавцами требований законодательства об обязательной маркировке товаров средствами идентификации «Честный знак»;
- исковые заявления в защиту прав неопределённого круга потребителей, связанных с иными нарушениями прав потребителей.

Иски и заключения в защиту прав отдельных потребителей

С началом пандемии COVID-19 в 2020 г. значительно увеличилось количество обращений граждан на нарушения их прав как потребителей. Это связано с введением ограничений в сфере туристских и гостиничных услуг, транспортных услуг (авиаперевозки), приостановлением деятельности производств (мебельных, автозапчастей и др.), отменами культурно-массовых мероприятий, увеличением сроков долевого строительства и др.

В период с 2020 г. по 9 мес 2024 г. Управлением было подано 7179 исковых заявлений в защиту прав отдельных потребителей и присуждено по ним более 449 млн руб., включая более 20 млн руб. компенсации морального вреда (табл. 1). В этот же период Управлением было подано в суды 11 556 заключений по гражданским делам в защиту прав отдельных потребителей и присуждено по таким делам более 3 млрд руб., включая более 66 млн руб. компенсации морального вреда (табл. 2). Таким образом, за период

с 2020 г. по 9 мес. 2024 г. по искам и заключениям Управления суды присудили потребителям более 3,5 млрд руб.

Основными сферами деятельности, в отношении которых поступает наибольшее количество обращений потребителей на нарушение их прав, являются розничная торговля, долевое строительство, туристские услуги, бытовое обслуживание населения, образовательные и медицинские услуги (табл. 3).

Иски в защиту прав группы потребителей

В связи с введением с 01.10.2019 в Гражданский процессуальный кодекс РФ главы 22.3 «Рассмотрение дел о защите прав и законных интересов группы лиц» органы Роспотребнадзора также стали подавать иски в защиту группы потребителей (не менее 20 человек).

За период с 2020 г. по 9 мес 2024 г. Управлением было подготовлено и направлено 55 исковых заявлений в защиту прав и законных интересов группы потребителей. Поданные исковые заявления приходились на следующие сферы: жилищно-коммунальные услуги, розничная торговля, услуги по бытовому обслуживанию населения, участие в долевом строительстве.

При реализации полномочий, связанных с подачей групповых исков, специалисты столкнулись с рядом проблем, затрудняющих возможность эффективной защиты интересов больших групп потребителей. К ним относятся: низкая заинтересованность потерпевших; нежелание собирать документированные доказательства по делу; отказ от присоединения к иску при небольшой сумме требований (со слов потребителей «невыгодно»); длительные сроки рассмотрения иска. В большинстве случаев потребителям самостоятельно приходится выбирать инициативное лицо, которое будет представлять интересы всей группы заинтересованных лиц, в том числе на этапе досудебного разбирательства (вести претензионную работу, организо-

Таблица 3. Количество исков и заключений по различным сферам деятельности

Сферы деятельности	2020	2021	2022	2023	2024 (9 мес)	Итого
Розничная торговля	391	611	861	2299	1521	5683
Долевое строительство	86	139	340	2069	1777	4411
Туризм	227	152	318	505	226	1428
Бытовое обслуживание	108	116	175	410	282	1090
Образование	20	11	81	303	140	555
Медицина	38	31	53	284	109	515

вызвать проведение экспертиз, выступать на судебных заседаниях и т. п.). На практике найти лицо, которое могло бы взять на себя ответственность за выполнение указанных функций, затруднительно, поскольку данная работа требует полной вовлечённости и большого количества времени.

Иски по блокировке сайтов

С 2020 г. активизировалась работа по подготовке административных исковых заявлений в защиту прав и законных интересов неопределённого круга потребителей в части признания информации, размещённой в сети Интернет, информацией, распространение которой в России запрещено. Конечным результатом рассмотрения судом таких исков является блокировка Роскомнадзором соответствующей страницы или сайта сети Интернет.

В течение нескольких лет практической работы административные иски подавались в суды в связи с реализацией посредством сети Интернет табачной и никотинсодержащей продукции, биологически активных добавок, не прошедших процедуру подтверждения соответствия требованиям безопасности и не имеющих свидетельства о государственной регистрации, пищевой продукции, изготовленной из ядовитых и несъедобных грибов (мухоморов), а также биологически активных добавок к пище, имеющих в своём составе ядовитые и несъедобные грибы.

Иски в связи с нарушением требований к маркировке товаров

В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 18.10.2023 № 1730 «О внесении изменений в Положение о федеральном государственном контроле (надзоре) в области защиты прав потребителей» предметом государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей дополнительно стало соблюдение продавцами и владельцами агрегаторов обязательных требований к маркировке товаров средствами идентификации, к передаче информации в государственную информационную систему мониторинга за оборотом това-

ров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, и иных требований, предусмотренных правилами маркировки отдельных видов товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации. С этого момента Управление активно включилось в работу по подготовке исковых заявлений о прекращении противоправных действий хозяйствующих субъектов в отношении неопределённого круга потребителей, выражающихся в несоблюдении требований законодательства об обязательной маркировке товаров средствами идентификации.

Посредством отслеживания Государственной информационной системы мониторинга товаров «Честный знак» Управление получает все сообщения о нарушениях правил маркировки, обнаруженных с использованием данной системы цифровой маркировки, и при реагировании хозяйствующим субъектом на предупреждения Управления подаётся в суд исковое заявление об устранении нарушений.

За 2023–2024 гг. Управление направило в суды 702 исковых заявления в связи с несоблюдением требований законодательства об обязательной маркировке товаров средствами идентификации «Честный знак». Как правило, суды удовлетворяют такие исковые заявления.

Всего за период с 2020 г. по 9 месяцев 2024 г. Управление направило в суды в защиту прав неопределённого круга потребителей 2570 исков: в 2020 г. — 119; в 2021 г. — 359; в 2022 г. — 487; в 2023 — 848; за 9 мес 2024 г. — 757.

Информационная деятельность Управления

Управление на постоянной основе информирует граждан на своём сайте (77.rosпотребнадзор.ru) и в телеграм-канале (t.me/rosпотребнадзормосква) о значимых поданных исках и решениях судов по ним и об итогах деятельности Управления по судебной защите прав потребителей.

Кроме того, граждане могут получить дополнительную информацию по защите своих прав на портале потребителя города Москвы <https://prav.mos.ru> (совместный проект Правительства города Москвы и Управления), а также по телефону Горячей линии Управления +7 495 539 36 96.

Поступила 02.11.2024 / Опубликовано 28.12.2024
Received: November 2, 2024 / Published: December 28, 2024

Информация об авторах

Андреева Елена Евгеньевна, доктор мед. наук, профессор, руководитель Управления Роспотребнадзора по г. Москве, главный государственный санитарный врач по городу Москве, 129626, Москва, Россия

Молдованов Владимир Валерьевич, доктор мед. наук, главный врач ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Москве», 129626, Москва, Россия. E-mail: fguz@mossanepid.ru

Information about the authors

Elena E. Andreeva, DSc (Medicine), Professor, Head of the Office of the Federal Service for Supervision in Protection of the Rights of Consumer and Man Wellbeing for the City of Moscow, Chief State Sanitary Doctor for the City of Moscow, Moscow, 129626, Russian Federation

Vladimir V. Moldovanov, DSc (Medicine), Chief Doctor of the Center for Hygiene and Epidemiology in the City of Moscow, Moscow, 129626, Russian Federation. E-mail: fguz@mossanepid.ru