Информация о региональных аспектах государственной политики в сфере защиты прав потребителей за 2021 год.

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

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

С учетом ограничений, вызванных распространением Covid-19, реализацию мероприятий программы пришлось адаптировать к сложившейся ситуации, часть мероприятий была перенесена, при реализации других активно использовалась видеоконференцсвязь и онлайн-платформы.

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

В 2021 году проделан значительный объем работ по выполнению мероприятий Программы.

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Москве» разработан план проведения очных и онлайн консультаций.

В соответствии с планом в период с 21.06.2021 года по 06.09.2021 года, Управлением Роспотребнадзора по городу Москве совместно с ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Москве» и префектурами административных округов проведено 1723 очных консультаций на территории торговых центров и управ районов города Москвы. План проведения очных

консультаций выполнен в полном объеме, проведено **406** консультирований посредством ВКС, **77** письменных консультаций.

В соответствии с планом в период с 01.10.2021 по 30.11.2021, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Москве» совместно с префектурами административных округов проведено **420** онлайн консультаций посредством видеоконференцсвязи Zoom. План проведения онлайн консультаций выполнен в полном объеме.

При поддержке Департамента образования и науки и Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы проведены консультирования с участием **3129** человек в ходе **42** лекций и **60** групповых консультирований.

Управлением Роспотребнадзора по городу Москве (письмо от 25.10.2021 № 01-00464-15) в сентябре 2021 года проведено совещание с представителями 9 крупных агрегаторов («Яндекс», «OZON», «Ситимобил», «Самокат», «Деливери Клаб», «Wildberries», «Lamoda») о выработке программ лояльности в отношении потребителей для сокращения количества обращений в сфере интернет-торговли.

Департаментом информационных технологий города Москвы совместно с Управлением Роспотребнадзора по городу Москве и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Москве» создан Портал потребителя города Москвы (далее – Портал). По информации Департамента информационных технологий города Москвы (письмо от 28.12.2021 № 64-01-19965/21), на конец 2021 года проведена закупочная процедура по заключению договора на оказание услуг по разработке, созданию и визуальному оформлению сопроводительного контента Портала. В настоящее время проект Портала содержит информационные материалы по всем сегментам потребительского рынка, предусматривается работа информационного помощника, есть возможность создания макетов претензий и исковых заявлений.

В рамках Программы на городских телерадиоканалах «ТВ Центр», «Москва 24», «Радио Москвы», «Москва FM», «Москва Доверие» в эфире размещались сюжеты и репортажи, направленные на повышение потребительской грамотности населения. ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в г. Москве» были разработаны 4 печатных материала, анимационный видеоролик 20-ти и 30-ти секунд (на электронном носителе) и дополнительный видеоролик для эфира на телеканале "ТВ Центр", который транслировался на городских билбордах до конца 2021 года.

Департаментом информационных технологий города Москвы создан общегородской контактный центр по вопросам защиты прав потребителей города Москвы. Одновременно с запуском Портала потребителя города Москвы единый колл-центр будет функционировать в штатном режиме.

Всего в рамках реализации запланированных мероприятий Программы освоено **119 млн. 472, 1 тысяча рублей.**

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

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 35 круглых столах, во встречах с населением в Префектурах и районных управах административных округов.

Для обеспечения оперативного взаимодействия и обмена информации Управлением заключено 50 Соглашений.

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 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 2021 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 2021 год увеличился **почти в 2 раза** по сравнению с 2020 годом и **в 2,5** раза по сравнению с 2019 годом и их количество достигло почти 40 тысяч (2021 – 39824, 2020 – 19980, 2019 – 16135).

3.1 Количество и структура поступивших и рассмотренных жалоб потребителей

В 2021 году в Управление Роспотребнадзора по г. Москве поступило 100477 обращений, из них на нарушения прав потребителей – **64 530** (64,0%), что в целом соответствует уровню прошлого года (в 2020 году 65 574 обращений) и на 30,9% больше, чем в 2019 году (49 296 обращений), и **35 947** (36,0%) обращений на нарушения требований санитарного законодательства.

В общем объеме всех полученных в 2021 году обращений доля заявлений от граждан составила 36,4%, и уменьшилась на 33,1% и 30,% в сравнении с 2020 и 2019 годом соответственно (2021- 23477, 2020 – 45 594, 2019 – 33161).

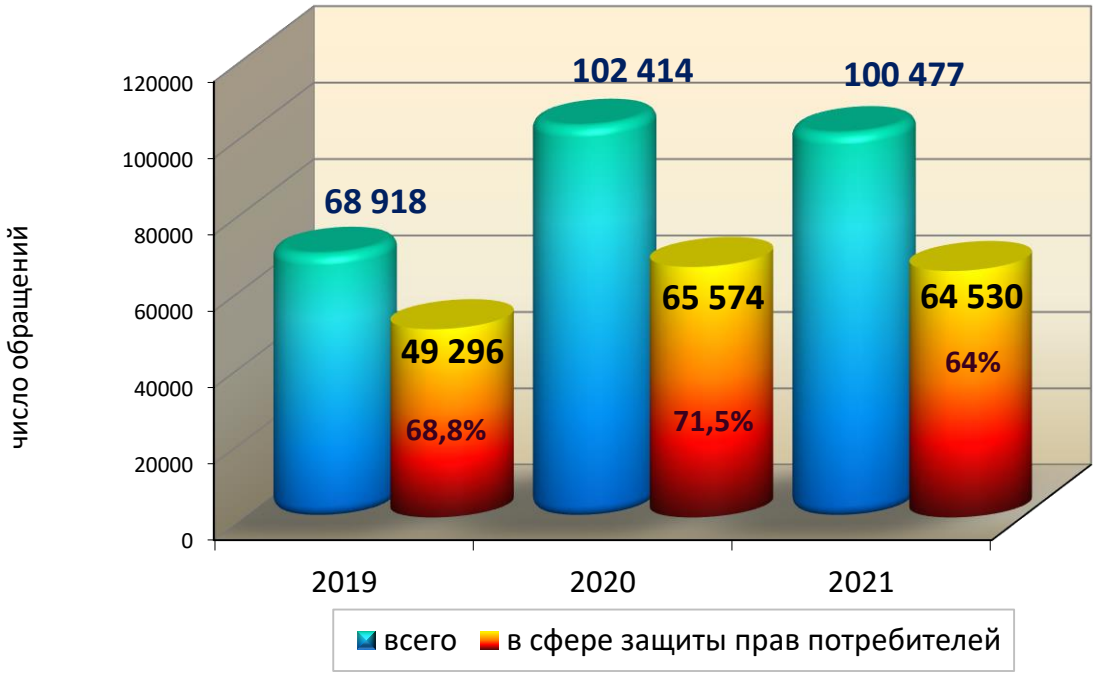


Рис 3.1. Динамика поступивших обращений

Структура обращений в 2021 году из-за ситуации, связанной с распространением коронавирусной инфекции Covid-19, осталась прежней.

При практически одинаковым количеством поступивших обращений в целом, в сравнении с 2020 годом наибольшее увеличение обращений прослеживалось в следующих сегментах потребительского рынка:

розничная торговля – на 3,5%, в том числе продовольственными товарами на 2,7%,: в 2021 году поступило соответственно 24813 и 4241 обращений, в 2020 г – 23962 и 4130; дистанционная торговля – на 8,0% (11354 против 10514 в 2020);

услуги автостоянок увеличились в 12,7 раз (825 против 65 в 2020)

культурно-развлекательные мероприятия в 4,8 раз (877 против 182 в 2020 г.);

услуги ЖКХ – увеличились в 1,5 раза (3663 против 2474 в 2020);

бытовое обслуживание населения в 1,8 раз (4993 против 2806 в 2020 г.);

общественное питание – в 1,3 раза (751 против 543 в 2020г.);

услуги связи и финансовые услуги- в 1,1 раза (4969 и 4997 против 4503 и 4395 в 2020г. соответственно).

Снизилось количество обращений в сфере услуг уменьшилось на 4,5% (2021 – 39717, в 2020 – 41612), в том числе таких социально значимых как:

транспортные услуги – в **1,7** раза (2866 против 4953 в 2020 г.), из них на воздушные перевозки – в 2 раза (1644 против 3333 в 2020 г.);

туристские услуги – в **1,6** раза (1942 против 3051 в 2020 г.);

риэлтерская деятельность - в 2,2 раза (120 против 262 в 20120 г.)

услуги гостиниц – в **1,3** (282 против 363 в 2020г.);
медицинские услуги – в **1,1** раза (2799 против 3062 в 2020).

Практически осталось на прежнем уровне или незначительно изменилось количество обращений в таких сферах деятельности как долевое строительство (197 против 207 в 2020), образовательных услуг (652 против 590 в 2020).

Структура обращений в 2021 году по сферам деятельности представлена на Рис. 3.2.

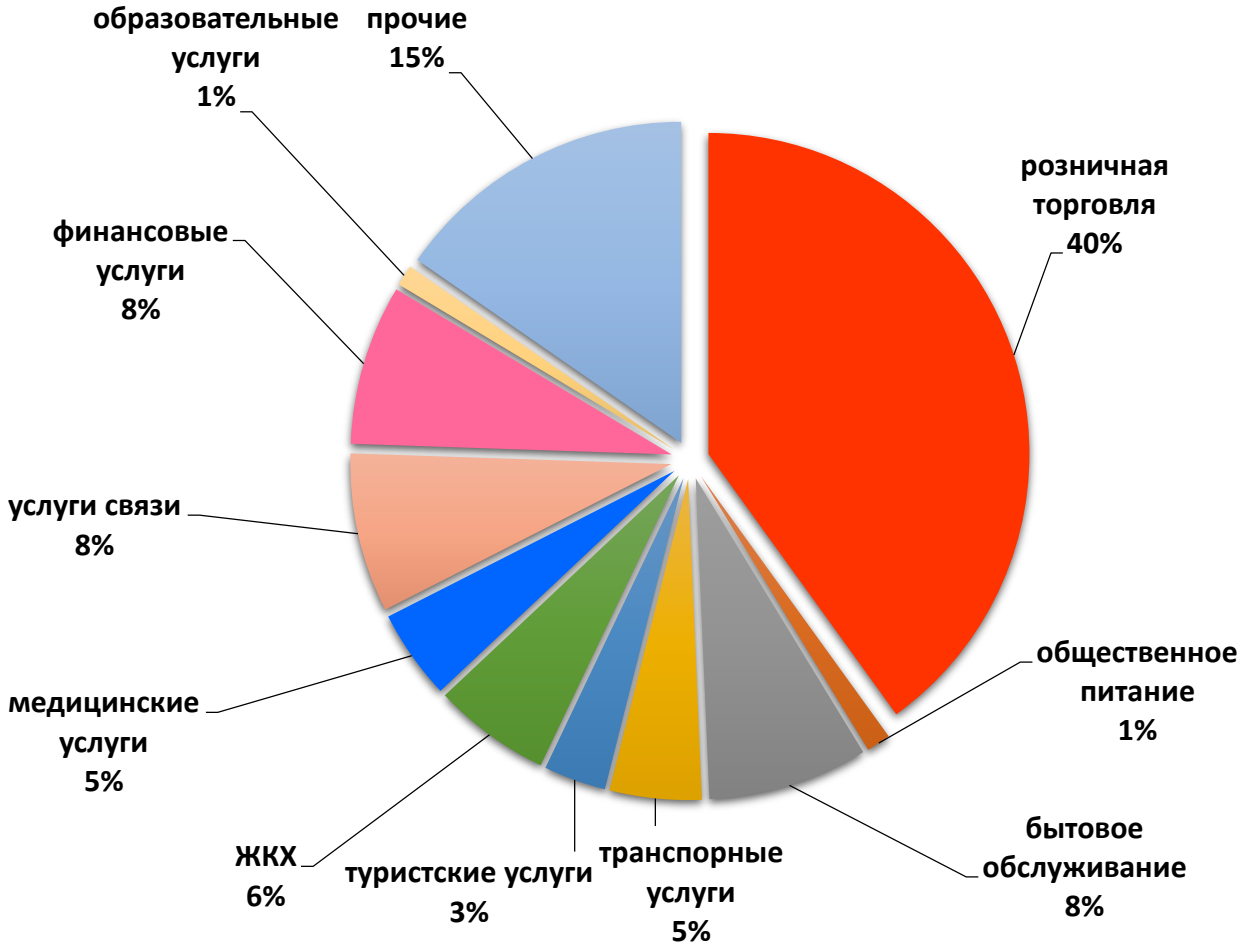


Рис. 3.2. *Структура обращений по сферам деятельности в 2021 году*

Наибольшее количество обращений 60 % приходится на сферу оказания услуг и 40 % - на сферу торговли.

Из 64 530 обращений о нарушении прав потребителей только **1,1 %** обращений (737) стали основанием для проведения контрольно-надзорных мероприятий и административных расследований, из них по результатам проведенных мероприятий подтвердилось 659 обращений (89,4%).

3,5% жалоб (2279) 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 95,3 % (61 514) обращений содержали требования имущественного характера либо отсутствовало достаточно данных для

проведения контрольных мероприятий, а также не соблюдались требования Федерального закона «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации»: потребителям давались необходимые разъяснения в рамках законодательства о правах потребителей.

Свои особенности при осуществлении в 2021 году госнадзора, муниципального контроля, в том числе по вопросам защиты прав потребителей, внес новый Федеральный закон от 31.07.2020 № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации», вступивший в силу 01.07.2021 г.

С учетом того, что в новом Федеральном законе профилактические мероприятия являются приоритетными перед другими формами осуществления государственного надзора основное внимание стало уделяться именно предупреждению нарушений. Число проведенных *профилактических мероприятий* в 2021 году составило 732.

В 2021 г. по вопросам соблюдения обязательных требований законодательства в сфере защиты прав потребителей проведено 430 контрольно-надзорных мероприятий, что в **4,6** больше проведенных в 2020 г. (93 мероприятия) и составило 10,9 (3,6% в 2020г.) от общего количества проверок (3934 проверок) по всем направлениям деятельности в целом по Управлению. Плановые проверки не проводились. По результатам рассмотрения поступивших заявлений в 2021 году проведено 131 административное расследование, в результате которых в 92,4 % случаев (121) указанные в заявления нарушения обязательных требований нашли свое подтверждение.

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

Отмечается увеличение на 33,3 % проведенных внеплановых проверок по обращениям потребителей: с 60 **в 2020 году** до **80** в 2021 году.

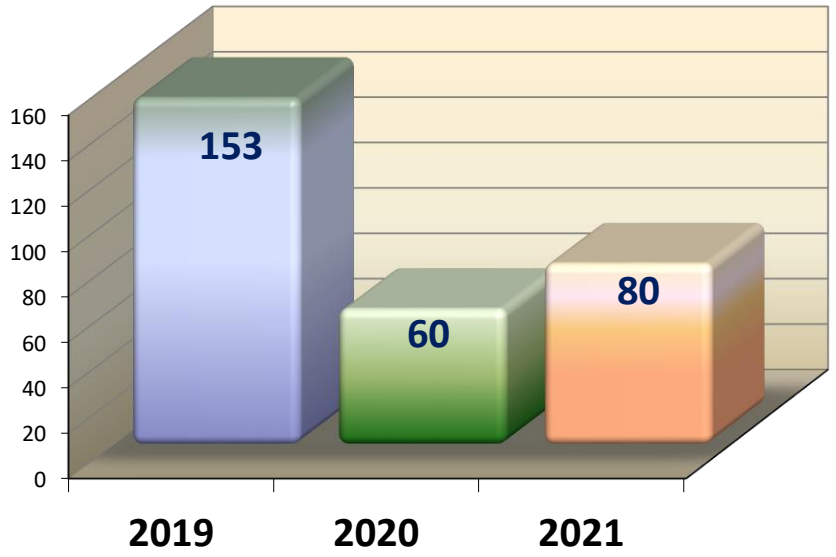


Рис. 3.4 Количество проверок по обращениям потребителей

Количество установленных, в ходе надзорных мероприятий, нарушений обязательных требований законодательства в сфере защиты прав потребителей в 2021 году по сравнению с 2020 годом увеличилось почти в 4 раза (3,9) и составило 3316 (в 2020 г. – 850).

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 2021 году снизился и составил 7,7 (в 2020 г. – 9,1) .

По фактам выявленных нарушений обязательных требований в ходе проверок, проведенных в 2021 году в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, должностными лицами было вынесено **2148** постановлений о назначении административного наказания (в 2020 году – 2189, снижение на 1,9%), из которых 1957 постановлений в виде административного штрафа на общую сумму 62 млн. 749,5 тыс. рублей (2020г. – 75 млн. 911,3 тыс. рублей, 2019г. - 69 млн. 999,1 тыс. рублей).

Средняя сумма административного штрафа составила 29,2 тыс. рублей (32 тыс. рублей без учета предупреждений) (2020 г. 34,6 тыс. рублей, 2019г.- 22,2 тыс. рублей). Количество административных предупреждений снизилось в 1,2 раза (191 против 230 в 2020 г.).

Количество привлеченных лиц

Табл. 3.1

	2019 год		2020 год		2021 год	
	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
Всего	**4342**	100	**2189**	100	**2148**	100
граждан	20	0,5	35	1,6	13	0,6

ДЛ	1382	31,8	506	23,1	408	19
ИП	907	20,9	445	20,3	443	20,6
ЮЛ	2033	46,8	1203	55,0	1284	59,8

Удельный вес привлечения юридических лиц и индивидуальных предпринимателей за нарушения в области защиты прав потребителей увеличился на **5,1** % (1727) и составил 80,4 % против 75,3% (1648) в 2020 г. (2940 в 2019 г.).

Большая доля принятых административных мер в виде административного штрафа в 2021 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 **40,6**% (871 постановлений, в 2020 году на их долю приходилось 49,5 % - 1085 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 **7,9**% (173 постановлений, в 2020 г. 5,9 % или 130 постановлений).

На долю административных мер, связанных с несоблюдением требований законодательства о техническом регулировании, пришлось **15,7** % (338 постановлений, в 2020 г. – 16,8 % или 368 постановления).

На иные нарушения прав потребителей, квалифицируемые в соответствии с нормами КоАП РФ, в том числе статьи 10.8, 14.2, 14.3.1ч.1, 14.7, 14.6 и иные, полномочия по применению которых предоставлены органам Роспотребнадзора, приходится **35,8** % (766 постановлений) (2020 г. – 27,7 % или 606 постановлений).

Кроме этого, в судебные органы направлено на рассмотрение 653 дела (2020 год – 298 дел) об административном правонарушении. Из 608 рассмотренных административных дел по 378 (2020 г. – 126) делам приняты решения о конфискации продукции и предмета правонарушения и наложении штрафа, по 219 (2020 г. – 115) 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 2021 г. в Управление Роспотребнадзора по г. Москве поступило 24813 обращений потребителей по вопросам, касающимся соблюдения требований законодательства о защите прав потребителей в сфере розничной

торговли, что меньше на 7,6 % чем в 2020 г. - 23962 , но больше на 14,3%, чем в 2019г. - 19373. Представлено в таблице 3.1.1

Таб. 3.1.1

Количество поступивших обращений на нарушение прав потребителей

Наименование вида деятельности	2019 год	2020 год	2021 год
Всего обращений на нарушение прав потребителей	**49296**	**65574**	**64530**
В т.ч в сфере розничной торговли	**19373**	**23962**	**24813**
продовольственные товары	3122	4130	4241
дистанционная торговля	**6943**	**10514**	**11354**
продажа товаров по образцам	953	1480	862
алкогольной продукция	421	442	320
Парфюмерно-косметические товары	126	82	74
Обувь	299	297	339
Текстильные, трикотажные, швейные изделия	354	291	317
Технически сложные товары быт. назначения	1928	1624	1429
Автомобилей	607	600	684
Лекарственных средств и мед. изделий	365	548	326
Мебели	801	847	835
Прочая продажа товаров	3454	3107	4032

Основными причинами обращений граждан по-прежнему 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, нарушение сроков поставки, не доставка товара, отказ в возврате денежных средств, несоответствие товара заказанному).

Удельный вес обращений от общего количества поступивших обращений на нарушения в сфере торговли в 2021 г. 38,4 %, что незначительно выше уровня 2020 г. – 36,5 % и ниже уровня 2019г. – 39,3 %.

Применительно к сегменту розничной торговли в 2021 г. в большинстве случаев (82,8%) жалобы касались обстоятельств приобретения непродовольственных товаров (2020 г. – 82,8%, 2019г. – 83,9%) главным образом связанных с продажей товаров дистанционным способом (45,7% или 11354, 2020г. - 43,8 % или 10514, 2019г. -35,8 %).

Анализ обращений показал, что заявителями сообщалось о причинении вреда жизни, здоровью или имуществу потребителей в 5 случаях, из них 2 обращения (или 40%) касались сферы розничной торговли вследствие приобретения товаров ненадлежащего качества при том, что в 2020 г. - 4, из них 3 (75%) 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 1,8% (444, в т.ч. 158 - КЗ) поступивших обращений в сфере розничной торговли, что в 2,4 раза больше, чем в 2020 г. (0,8% - 188). В сфере розничной торговли проведено 72 административных расследования, что в 2,8 раза меньше, чем в 2020 г. (199 расследований). В ходе административных расследований в 93,0 % случаях (147) выявлены нарушения прав потребителей.

Всего в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих розничную продажу товаров, в 2021 г. было проведено 342 (в 2020 г. – 75) внеплановых контрольно-надзорных мероприятий и 104 (в 2020 г. – 199) административных расследований.

Выявлены нарушения обязательных требований законодательства в 88,6% случаев – 303 (2020г.- 89,3%, (67), 2019 – 90,3% (1451) случаев.

Динамика проведенных проверок за 6 лет представлена на рис.3.6

Рис. 3.6. Динамика проведенных проверок в сфере торговли

В ходе проверок в сфере розничной торговли выявлено 2538 нарушений обязательных требований законодательства, что в 3,7 раза больше, чем в 2020 году (685). При общей тенденции в 2021 году сокращения количества проверок в сфере потребительского рынка на одну проверку пришлось 7,4 нарушений, что в 1,2 раза меньше, чем в 2020 году (9,1).

Из общего числа нарушений в розничной торговле (2538), выявленных в 2021 году, 50,8 % нарушений (1290) приходится на нарушения положений Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», 23,1% нарушений (588) связано с нарушениями законодательства о техническом регулировании и 26,0 % нарушений (660) 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:

628 по статьям 8-10, 12 (нарушение прав потребителей на информацию о товаре, продавце, изготовителе) – 24,7% от общего числа выявленных нарушений (в 2020 г. – 126 или 18,4 %);

195 по статье 4 (нарушение прав потребителей на качество товара (работ и услуг) – 7,7 % от общего числа выявленных нарушений (в 2020 г. – 57 или 8,3%);

88 по статьям 5, 6 (нарушение прав потребителей на гарантию, срок годности, срок службы, возможность технического обслуживания) – 3,5 % (в 2020 г. – 2 (0,3 %);

196 по статье 7 (нарушение прав потребителей на безопасность товара (работ, услуг) – 7,7 % (в 2020 г. – 12 (1,7 %);

9 по статье 11 (нарушение режима работы продавца (исполнителя) – 0,3 % (в 2020 г. –4 (0,6 %);

21 по статье 16 (недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей) – 0,8% (в 2020 г. – 34 (5,0%);

153 по иным статьям Закона № 2300-1 – 6,0 % (в 2020 г. - 53 (7,7 %);

1248 нарушений иных НПА, норм ТР ТС и ЕАС –49,2% (в 2020г. – 397 (58,0%).

Всего по фактам нарушений, выявленных по результатам проверок в сфере розничной торговли, юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям было выдано 55 предписаний (в 2020 г. – 49) и 523 представления (в 2020 г. – 521), в том числе по розничной продаже продуктов питания – 304 (в 2019 г. – 392).

По результатам рассмотрения возбужденных дел об административных правонарушениях вынесено 1141 постановлений (в 2020г. – 1498). Из них 135 (в 2020 г. – 158) постановлений об административном предупреждении, 1006 (в 2020 г. – 1340) постановления о наложении штрафа.

Общая сумма штрафа по розничной торговле в 2021 г. составила 40 млн.583,3 тыс. рублей, против 61 млн. 849,2 тыс. рублей в 2020 г.. При этом сумма штрафа, уплаченного в доход бюджета в добровольном и принудительном порядке по отношению к общей сумме наложенных штрафов в 2021 году составила 77,8% (31 млн.568,3 тыс. рублей), что в процентном соотношении ниже суммы, уплаченной в 2020 году - 78,5% (48 млн.535,7 тыс. рублей).

Продажа товаров дистанционным способом

В 2021 году в Управление Роспотребнадзора по г. Москве по вопросам, связанным с нарушением прав потребителя при продаже товаров дистанционном способом поступило 11 354 обращения, их них письменных от граждан 3 686 обращений (32,5%).

Большее количество обращений поступило в отношении торговой площадки «ОЗОН» (ООО «Интернет Решения») – 884 всего, из них по вопросам защиты прав потребителей 842 (95,2%) обращения, 632 обращения поступило в отношении торговой площадки Сбермаркет ООО «Маркет Плейс», по вопросам защиты прав потребителей поступило 442 (69,9%) обращения. В отношении площадки «Яндекс.Маркет» поступило 249 обращений, из них по вопросам, связанным с защитой прав потребителей 146 (58,6%).

Для сравнения в отношении торговой площадки «Вайлдберриз» в Управление Роспотребнадзора по г. Москве поступило 668 обращений, их них Управлением рассмотрено только 87 обращений. По вопросам защиты прав потребителей 11 обращений. С учётом местонахождения организации, осуществляющей деятельность посредством интернет-площадки Московская область, 581 обращение было направлено для рассмотрения в Управление Роспотребнадзора по Московской Области.

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

- Не поставка заказанного дистанционным способом товара в установленный срок (в основном в отношении торговой площадки «ОЗОН»);
- Полученный товар не соответствует заказанному;
- Возврат денежных средств за приобретённый дистанционным способом товар, в том числе надлежащего качества;

• Не предоставление информации о продавце товара;
• Предъявление требования об оплате услуг доставки;
• Навязывание при приобретении товаров путём установления минимальной суммы заказа;
• Продажа товаров с истёкшим сроком годности;
• Отмена заказанного потребителем товара в одностороннем порядке;
• Увеличение цены товаров в одностороннем порядке;
• Навязывание дополнительных услуг;

Принятые меры

В отчётном периоде Управлением в отношении хозяйствующих субъектов, осуществляющих дистанционную продажу товаров проведено 64 профилактических мероприятия и 19 внеплановых контрольно-надзорных мероприятий из них в форме «контрольной закупки» - 11, в форме внеплановой документарной проверки – 7 и в форме внеплановой выездной – 1. Выдано 14 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований.

Нарушения обязательных требований законодательства выявлены при проведении 16 мероприятий, из них в 13 при взаимодействии с контролируемым лицом и 3 мероприятия без взаимодействия. По фактам выявленных нарушений выдано 8 предписаний.

По фактам поступивших обращений проведено 9 административных расследований, по результатам которых составлено 9 протоколов об административном правонарушении, из них:

- по ч. 1 ст. 14.4. КоАП РФ – 1 (продажа товаров бытовой химии с истёкшим сроком годности);
- по ч. 2 ст. 14.8. КоАП РФ – 6 (навязывание дополнительной услуги, установление минимальной стоимости заказа);
- по ст. 14.15. КоАП РФ – 1 (отказ возврата денежных средств в установленный срок);
- по ст. 14.45. КоАП РФ – 1

Юридическое лицо ООО «Я…» обжаловало административный штраф по статье 14.8 ч.2 в размере 10,0 рублей. Суд отменил постановление Управления (ТО в ЦАО) о привлечении к административной ответственности (Дело № А40-109050/2021).

Общая сумма возмещённого имущественного вреда потребителям в связи с нарушением их прав при дистанционном способе продажи товаров составила 187,3 тыс. рублей.

По фактам нарушения прав потребителей при продаже товаров дистанционным способом Управлением в 2021 году дано 56 заключений в судах их них по 53 судом удовлетворены исковые требования потребителя. Присуждено денежных средств в пользу потребителей 2232,5 тыс. рублей, из них в качестве компенсации морального вреда 100,6 тыс. рублей.

Подано 227 исков, рассмотрено судами 195. Исковые требования удовлетворены по 190 искам. Присуждено денежных средств в пользу потребителей 504,2 тыс. рублей из них в качестве компенсации морального вреда 19,0 тыс. рублей.

В связи с возросшим спросом в сфере интернет-торговли и необходимостью сокращения количества обращений потребителей в

отношении интернет-площадок «ОЗОН» (ООО «Интернет Решения») и «Яндекс.Маркет» ООО Управлением были подготовлены и направлены письма для принятия мер по недопущению нарушений прав потребителей и требований законодательства при продаже товаров дистанционным способом.

Кроме того, Управлением было инициировано и проведено совещание с АКИТ («Ассоциация компаний интернет торговли») по актуальным вопросам с целью недопущения нарушений потребительских прав владельцами агрегатора и продавцами, осуществляющими продажу товаров дистанционно, через торговые площадки и собственные интернет-магазины.

Продажа товаров детского ассортимента

Особый контроль Управление уделяет безопасности детских товаров. В 2021 году проверено 383 предприятия, реализующих товары детского ассортимента, в том числе крупные торговые сети «Дочки-Сыночки», «Mothercare», «Детский мир», «КОМУС», «Fix Price», «Kari», «Metro».. исследования детской одежды, обуви, книг, ранцев, игрушек, мебели, гигиенических товаров по уходу за детьми.

В ходе всех проверок предприятий, реализующих детские товары, выявлены нарушения. Исследован 1 006 образец (3 592 исследований) на соответствие требованиям технических регламентов Таможенного союза ТР ТС 008/2011 «О безопасности игрушек», ТР ТС 007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков». Установлено несоответствие требованиям технических регламентов при исследовании 54 образцов (5,3%) детской продукции, в т.ч.: по линейно-угловым показателям - 24 образца ранцев; по физическим, санитарно-химическим и токсикологическим показателям - 21 образец игрушек; по физико-химическим показателям - 9 образцов одежды.

При проведении проверок на соответствие требованиям технических регламентов по показателю «маркировка» осмотрено 854 ед. детских товаров, нарушения требований маркировки установлены на 23 образцах детских товаров (2,6 %).

Кроме того, снято с реализации **1 186 единиц** детского товара, несоответствующих требованиям технических регламентов, общей стоимостью 871 889 рублей, которые изъяты из оборота.

В целях исключения нахождения в обороте небезопасной детской продукции за 2021 год юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям выдано 6 предписаний о приостановке реализации продукции, не советующей требованиям технических регламентов. Прекращено действие 2-х сертификатов соответствия.

По результатам проверок вынесено 46 административных наказаний в виде административных штрафов на общую сумму 3 985 000 рублей. По фактам выявленных нарушений, ответственным юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям выданы предписания об устранении нарушений требований технических регламентов. Выданные предписания находятся на контроле Управления.

По факту выявления в обороте детской продукции, не соответствующих требованиям технических регламентов Таможенного союза, Управлением

направлено 98 писем в территориальные Управления Роспотребнадзора в субъектах Российской Федерации для принятия мер в отношении производителей и поставщиков (импортеров) некачественной продукции. Соответствующая информация внесена в государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей (ГИС ЗПП).

Реализация алкогольной продукции.

В 2021 году продолжался надзор за соблюдением законодательства в сфере оборота алкогольной продукции. По состоянию на 1 января 2021 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 624 хозяйствующих субъекта, осуществляющих реализацию алкогольной продукции, что на 73,3 % больше, чем за 2020 год (за 2020 г. – 360 проверок). Всего проверено 837 объектов (за 2020 г. – 718 объектов). Нарушения обязательных требований законодательства, регулирующего правоотношения в указанной сфере, установлены при проверке 379 объектов (45,28 % 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;

- 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 481 лицо, в том числе 247 юридических лиц и 234 должностных лица и индивидуальных предпринимателя. Сумма назначенных административных штрафов составила 11 147 000 рублей (9 712 000 рублей – на юридических лиц и 1 435 000 рублей – на должностных лиц и индивидуальных предпринимателей), что в 2,6 раз меньше чем за 2020 год – 29 390 000 рублей.

Из 481 постановлений:

76,1% (366) вынесены за нарушения санитарных требований при реализации алкогольной продукции, ее складировании и хранении по статьям 6.3, 6.4, 6.6 КоАП РФ;

15 % (72) 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);

7,5% (36) – 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 – вынесено по части 1 и части 2 статьи 14.43 КоАП РФ (16 и 20 постановлений соответственно).

Остальные 1,5 % (7) постановлений вынесены за иные нарушения обязательных требований к обороту алкогольной и спиртосодержащей продукции.

За 2021 год в рамках контрольно-надзорных мероприятий проверок для лабораторных исследований отобрано 656 проб алкогольной продукции, в том числе импортной – 223. Из общего количества проверенной алкогольной продукции - 510,33 дкл, в том числе импортной 80,36 дкл.

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 проведены мониторинговые обследования в 5675 организациях торговли, осуществляющих розничную продажу алкогольной продукции.

Несоблюдение требований Федерального закона № 468-ФЗ установлены в 709 магазинах, в том числе таких крупных торговых сетей как «Агроаспект», «Агроторг», «Красное и белое», «Отдохни», «Бристоль», «Билла», «Магнолия», «Дикси», «Атак».

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 542 протокола об административном правонарушении, общая сумма наложенных штрафов по состоянию на 31 декабря 2021 года составила **32 млн. 256,0** тыс. рублей. Даны представления об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения. Установлен контроль за устранением нарушений.

При проведении плановой выездной проверки в отношении ООО «С..» установлено, что, допущены нарушения обязательных требований технического регламента ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой

продукции», а именно на момент осмотра не соблюдается температурный режим хранения в торговом зале вин, которые хранились при температуре +22,5˚С (показания гигрометра психометрического), вместо температурного режима хранения от +5 до +20˚С, установленного изготовителем. Юридическое лицо и должностное лицо привлечены к административной ответственности по ***ч. 2 ст. 14.43 КоАП РФ*** *в виде штрафа в размере* ***300 000*** *рублей и* ***20 000*** *рублей соответственно.*

В результате рассмотрения материалов полученных из УВД России г. Москвы установлено, что допущено административное правонарушение, выразившееся в розничной продаже несовершеннолетнему алкогольной продукции – пива. Юридическое лицо привлечено к административной ответственности по ***ч. 2.1 ст. 14.16*** *КоАП РФ в виде штрафа в размере* ***300 000*** *рублей.*

При проведении плановой выездной проверки в отношении ООО «С..», были отобраны 2 образца алкогольной продукции.

Согласно полученного экспертного заключения ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Москве» (№04-002361-04 от 29.10.2021г.) один из образцов алкогольной продукции, не соответствует требованиям ГОСТ 32710-2014 «Продукция алкогольная и сырье для ее производства. Идентификация. Метод определения отношения изотопов 13С/12С спиртов и сахаров в винах и суслах» и не соответствует требованиям ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции» по содержанию изотопного соотношения углерода С13/С12 составило минус 25,56±0,20 ‰ при гигиеническом нормативе минус 29 - минус 26%.

В отношении юридического лица составлен протокол об административном правонарушении по ***ч. 1 ст. 14.43*** *КоАП РФ. Вынесено постановление об административном правонарушении на сумму* ***150 000*** *рублей.*

При непосредственном обнаружении установлено, что магазине ООО «Б..», допущено нарушение обязательных требований Закона № 468-ФЗ, а именно при розничной продаже виноградосодержащих алкогольных напитков, фактическое объемное содержание этилового спирта в которых не превышает 22 процента, в торговом зале размещение (выкладка) таких напитков осуществлялась совместно с вином способом, не позволяющим визуально отделить такую продукцию от вина, и не сопровождалось информационной надписью «ПРОДУКЦИЯ НЕ ЯВЛЯЕТСЯ ВИНОМ». Юридическое лицо привлечено к административной ответственности по ***ч. 3 ст. 14.16*** *КоАП РФ в виде штрафа в размере* ***100 000*** *рублей.*

Реализация табачной продукции

В рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей Управлением Роспотребнадзора по городу Москве и его территориальными отделами за 2021 год были организованы и проведены проверки на предмет соблюдения законодательства в сфере оборота табачной

продукции, в том числе Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции» (далее – Закон №15-ФЗ) и Технического регламента Таможенного союза ТР ТС 035/2014 «Технический регламент на табачную продукцию».

На контроле Управления находится 4649 объектов, осуществляющих розничную торговлю табачной продукцией.

В 2021 году Управлением Роспотребнадзора по г. Москве по контролю за оборотом табачной продукции проверено 817 субъектов, общее количество проверенных объектов увеличилось на 46,25% и составило 1053 (за 2020 год проверено 720 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 3 ст. 19 Закона №15-ФЗ.

За выявленные нарушения к административной ответственности привлечено 1034 лица, в том числе 427 юридических лиц, 572 должностных лица и индивидуальных предпринимателя и 35 граждан. Сумма назначенных административных штрафов составила 23 202 200 рублей (за 2020 год – 17 060 000 рублей), из них 16 756 000 рублей – на юридических лиц, 6 194 000 рублей – на должностных лиц и индивидуальных предпринимателей и 252 200 рублей на граждан.

Из 1034 постановлений за нарушения реализации табачной продукции:

621 постановлений (60,06%) 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;

185 постановлений (17,89%) 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.);

22 постановления (2,13%) вынесено по ст. 6.24 КоАП РФ – нарушения установленного федеральным законом запрета курения табака на отдельных территориях, в помещениях и на объектах;

17 постановлений (1,64%) 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 (1,26%) вынесено по части 1 статьи 14.43 КоАП РФ – нарушения требований технического регламента ТР ТС 035/2014 «Технический регламент на табачную продукцию»;

7 постановлений (0,68%) вынесено по части 1 – 2 статьи 14.6 КоАП РФ – завышение (занижение) регулируемых государством цен на табачную продукцию;

3 постановления (0,29%) вынесено по части 1 статьи 14.5 КоАП РФ – продажа товаров при отсутствии установленной информации об изготовителе (исполнителе, продавце) либо иной информации, обязательность предоставления которой предусмотрена законодательством Российской Федерации;

3 постановления (0,29%) вынесено по части 1 ст. 14.8 КоАП РФ – несоответствие стоимости сигарет, указанной в перечне на табачную продукцию, с указанной на пачке;

2 постановления (0,19%) вынесено по ст. 14.15 КоАП РФ – отсутствуют ценники на табачную продукцию;

1 постановление (0,1%) вынесено по статье 14.2 КоАП РФ – незаконная продажа товаров (иных вещей), свободная реализация которых запрещена или ограничена законодательством;

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

Остальные 159 постановлений (15,38%) 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 269 233 пачки. Из них реализовывалось с нарушением обязательных требований законодательства 56 928 пачек (21,14% от проверенного количества, в 2020г. – 74,5%).

При проведении административного расследования Управлением по обращению потребителю в отношении ООО «Л..» установлена реализация табачной продукции без маркировки специальными (акцизными) марками РФ.

Постановлением мирового судьи судебного участка № 311 Останкинского района г. Москвы по делу № 05-0367/311/2021 от 26.03.2021г. юридическое лицо привлечено к административной ответственности по ***ч. 4 ст. 15.12*** *КоАП РФ в виде штрафа на сумму* ***200 000 рублей*** *с конфискацией предметов административного правонарушения* ***150 единиц на сумму 10 600 рублей****.*

Ранее, в ходе обследования непродовольственной продукции ООО «А..» силами экспертной организации ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в г. Москве» были отобраны образцы аналогичной продукции (жевательные смеси без содержания табака), по результатам лабораторных исследований которых в соответствии с экспертным заключением № 7106-03 от 20.12.2019 г. и письмом ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в г. Москве» №12-22(1)309 от 20.12.2019 (вх. №01-36470-2 от 20.12.2019) установлено, что образцы не соответствуют установленным требованиям законодательства и представляет угрозу жизни и здоровью человека.

ЮЛ привлекалось за аналогичное правонарушение по ч. 2 ст. 14.43 КоАП РФ в 2020 году, т.е. нарушение является повторным. Постановлением Арбитражного суда г. Москвы по делу А40-10025/21-94-47 от 24.02.2021г. ЮЛ привлечено к административной ответственности по ч. 3 ст. 14.43 КоАП РФ в виде штрафа на сумму ***700 000 руб.*** *с конфискацией предметов административного правонарушения* ***59 единиц на сумму 17 700 рублей****.*

В ходе осмотра помещений кальянной, деятельность в которой осуществляет ИП установлено, что индивидуальном предпринимателем допущено нарушение требований технических регламентов, создавшее угрозу причинения вреда жизни и здоровью граждан, а именно: в помещении кальянной для приготовления кальянов для курения используется табак, расфасованный в пластиковые емкости объемом 200 грамм. На емкостях отсутствует какая-либо маркировка, в связи с чем идентифицировать данную табачную продукцию не представляется возможным. Данный факт является нарушением требований технического регламента ТР ТС 035/2014 «Технический регламент на табачную продукцию».

Указанная продукция общим ***весом 23,950 кг*** *на общую сумму* ***100 тыс. рублей*** *добровольно утилизирована индивидуальным предпринимателем согласно Акту добровольной утилизации продукции от 31.10.2021г.*

ЮЛ привлечен к административной ответственности по ***ч. 2 ст. 14.43 КоАП РФ в сумме 35 000 рублей****.*

При проведении административного расследования по информации, поступившей из ОМВД России по Тимирязевскому району г. Москвы, установлено, что ИП допустил реализацию табачной продукции потребителям по заниженным регулируемым государством ценам, что является нарушением ст. 13 Закона №15-ФЗ. Индивидуальный предприниматель привлечен к административной ответственности по ***ч. 2 ст. 14.6*** *КоАП РФ, штраф составил* ***50 000 рублей****.*

За 2021 год Управлением направлено в суд 146 исков в отношении сайтов, предлагающих к продаже табачную продукцию и/или никотинсодержащую продукцию, устройства для потребления никотинсодержащей продукции и кальяны дистанционным способом. Суды удовлетворили требования Управления в 100 % случаев (в 2020 г.- из поданных 32 исков удовлетворено 31 исковое заявление).

3.3.2 Финансовые услуги

В 2021 году число обращений по вопросам защиты прав потребителей в финансовой сфере составило 4997, что на 13,7% больше, чем в 2020 году (4395). Количество обращений по вопросам оказания услуг в финансовой сфере деятельности составило 7,7 % от общего количества жалоб в сфере защиты прав потребителей (64530).

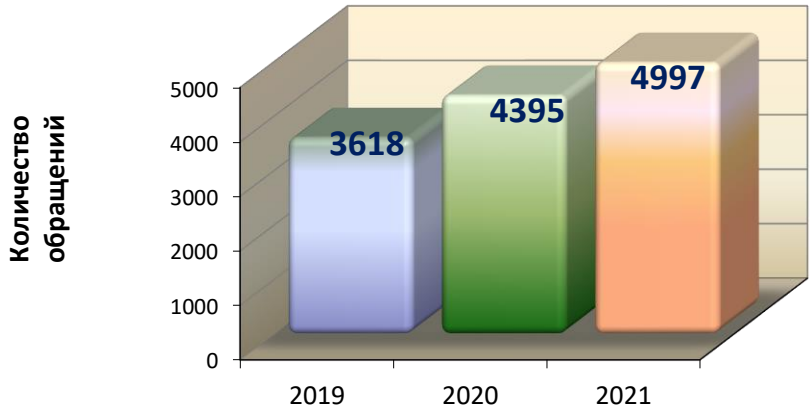


Рис. 3.7 Динамика количества поступивших обращений граждан по вопросам финансовых услуг

В структуре обращений граждан за 2021 год преобладают обращения, связанные с нарушением прав потребителей банками – 2840 обращений (57%), страховыми организациями – 905 обращений (18%), микрофинансовыми организациями – 581 (12%) и деятельностью платежных агентов – 30 (0,6%).

Наиболее распространенные вопросы, содержащиеся в обращениях, связаны:

– с недоведением достоверной информации по банковским продуктам;

– с присоединением к программам страхованием 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 в следствие 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 обращений в 2021 году 4 обращения (0,2 %) послужили основанием для проведения контрольно-надзорных мероприятий и 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 2021 год специалистами Управления проведено 4 проверки (2 – по обращениям граждан, 2 – по информации поступившей из органов государственной власти и местного самоуправлений) и 4 административных расследования (2 – по обращениям граждан, 2 – по информации поступившей из органов государственной власти и местного самоуправлений).

По отдельным видам деятельности финансовых организаций – субъектов в 2021 г. были выявлены нарушения: банковская деятельность – 8 (54%), страховая деятельность – 4; микрофинансовые организации – 0, деятельность ломбардов – 0.

Из общего числа выявленных нарушений в 2021 году 67 % приходятся к нарушению прав потребителей, выразившиеся в несоблюдении обязательных требований к услуге.

По фактам выявленных нарушений на рынке финансовых услуг в 2021 году вынесено 8 постановлений о назначении административного наказания (в 2020г. вынесено 11 постановлений), в том числе наложено административных штрафов на общую сумму 201,0 тыс. рублей и 1 предупреждение.

Постановления о назначении административного наказания были вынесены по 4-м составам административных правонарушений ч.1 ст. 14.8 КоАП РФ (табл. 3.2.1), ч.2 ст.14.7 КоАП РФ, ч.1 ст.14.4 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. 14.4	*ч. 1 ст. 14.8*	*ч. 2 ст. 14.8*	*ч. 2 ст. 14.7*
Всего	*3*	*2*	*1*	*1*
	В том числе по видам деятельности			
Банковская деятельность	*1*	*0*	*1*	*0*
Страховая деятельность	*0*	*0*	*0*	*0*
Микрофинансовая деятельность	*2*	*2*	*0*	*1*

В связи с участившимися случаями жалоб потребителей на навязывание услуги страхования путем введения потребителя в заблуждение относительно потребительских свойств при реализации услуги по предоставлению потребительского займа было проведено административное расследование в отношении микрофинансовой организаций.

В ходе проведения административного расследования, по обращению, направленного Управлением Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Приволжском федеральном округе Центрального Банка РФ для рассмотрения в части возможного

нарушения ООО требований законодательства в области защиты прав потребителей.

В октябре 2021г. потребитель К.Е. обратилась в ООО «З.Э» через их официальный сайт, с намерением заключить договор потребительского займа на сумму 6000 рублей 00 коп.

При этом в момент заключения договора потребительского займа была подключена услуга добровольного страхования, в связи с чем между К.Е. и ООО «К. Ж.» был заключен договор страхования с оплатой страховой премии в размере 800 рублей 00 коп, согласие на заключение, которого потребитель не давала, что подтверждается соответствующей перепиской потребителя с Обществом и Протоколом опроса свидетеля.

По запросу Банка России, направленному через личный кабинет в адрес Общества по поводу возможного нарушения требований законодательства РФ при осуществлении взаиморасчётов по договору займа, Общество представило в Банк России заявление (анкету) на заключение договора потребительского займа, оформленное в связи с заключением договора.

По результатам анализа данного заявления установлено, что в заявлении (анкете) на заключение договора потребительского займа отсутствует согласие потребителя на получение услуг ООО «К.Л», возможность выразить согласие или отказ относительно дополнительной услуги страхования в заявлении отражена не была, сведения о стоимости дополнительной услуги также не отражались в заявлении.

В том числе, представленная Обществом видеозапись процесса заключения договора займа не сайте Общества в сети «Интернет» не фиксирует процесс заключения договора займа (с завершением данного процесса путем оформления договора займа), при котором реализуется возможность отказаться от дополнительной платной услуги страхования, что по мнению регулятора не обеспечивает выполнение требований ч.2 ст.7 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» (далее - №353-ФЗ).

Представленные Банком России, истребованные у Общества документированные материалы подтверждают, что требование ч.3 ст.16 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300- 1 (далее – Закон №2300-1) о том, что продавец (исполнитель) не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные работы, услуги за плату и о праве потребителя на отказ от таковых услуг в его правовой корреспонденции с требованиями ч.2 ст.7 №353-ФЗ, Обществом не соблюдено.

В отношении Общества был составлен Протокол об административном правонарушении.

Представленные Обществом Ходатайство и дополнительные пояснения печатью организации не заверены.

В соответствии с ч.9 ст.4 Федерального закона «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» от 10 июля 2002 года № 86-ФЗ надзор за деятельностью кредитных организаций и банковских групп осуществляет Банк России.

Роспотребнадзор при осуществлении своих полномочий на рассматриваемом направлении контрольно-надзорной деятельности может обосновывать требования к участникам потребительского рынка – исполнителям финансовых услуг, исходя из положений Федерального закона от 21 декабря 2013 г. № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» только в их правовой корреспонденции с нормами Закона № 2300-1 и в соответствии положениями Соглашения о взаимодействии в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг, заключенного между Банком России и Роспотребнадзором.

Положения ст. 8, 10 Закона Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон № 2300-1) устанавливают порядок реализации прав потребителей на необходимую и достоверную информацию о реализуемом товаре (работе, услуге), обеспечивающую возможность их правильного выбора. При этом, согласно названным нормам на исполнителя возлагается обязанность по своевременному (при заключении договора) доведению до потребителя в наглядной и доступной форме указанной информации.

В соответствии с Постановлением Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" следует исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках оказываемых исполнителем услуг, а под услугой понимается действие (комплекс действий), совершаемое исполнителем в интересах и по заказу потребителя в целях, для которых услуга такого рода обычно используется, либо отвечающее целям, о которых исполнитель был поставлен в известность потребителем при заключении возмездного договора.

Изложенные обстоятельства свидетельствуют о выполнении Обществом необоснованных дополнительных услуг за плату, путем согласования Анкеты-заявления на получение потребительского займа на сумму 6000 рублей 00 коп, при фактическом заключении договора займа на сумму 6800 рублей 00 коп.

Таким образом ООО «З.Э» допустило обман потребителя К.Е. относительно потребительских свойств оказанной услуги по предоставлению потребительского займа, путем введения потребителя в заблуждение о цене услуги и возникновении у потребителя имущественного вреда в размере 800 рублей и влечет административную ответственность, установленную ч.2 ст.14.7 КоАП РФ.

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 **23** гражданским делам, что на 35% больше, чем в 2020году, подано исков в суд в защиту прав конкретных потребителей – 3. Из 3-х рассмотренных дел требования потребителей были удовлетворены в 67% случаях. Присуждено денежных средств в пользу потребителей на общую сумму 899,1 тыс.рублей.

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

Так, во время работы телефона «горячей линии» за 2021 год в Управление Роспотребнадзора по вопросам, связанным с финансовыми услугами, обратилось 352 человека, что на 1.2 раза меньше, нежели в 2020 году (438).

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 3 пресс-релиза по актуальным вопросам финансовой деятельности.

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

Динамика и соотношение основных показателей в 2021 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 2021 году возросло по сравнению с 2020 годом.

В Управление Роспотребнадзора по г. Москве поступило 3663 обращения по вопросам оказания жилищно-коммунальных услуг (ЖКУ), что на 48,0 32,5% больше по сравнению с 2020 годом (2474). Из них 44,1% – от граждан (1614, в 2020г – 2100), 55,9% - от государственных органов и органов местного самоуправления: (2049, в 2019 – 374).

На услуги ЖКУ в 2021 году жалобы составили 5,7% (3663) от общего числа поступивших обращений на нарушение прав потребителей (64530). Из них, дано разъяснений в 74,6% случаев (2732, в 2020 году–1728), по подведомственности направлено – 17,6% (646, в 2020 году- 575).

Основанием для проведения контрольно-надзорных мероприятий послужило 28 обращений, в том числе 17 - внеплановых проверок, 11 - административных расследований) против – 33-х в 2020 году. При этом лишь в 39,3% случаев (11 обращений) обращения нашли подтверждение.

В 2021 году в отношении организаций, осуществляющих деятельность по оказанию ЖКУ, проведено 40 профилактических мероприятий (20-

информирование, 20 - консультирование) , 1 внеплановая проверка и 5 административных расследований.

По результатам проведенных мероприятий дано 19 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований, к административной ответственности привлечено 31 лицо (25- юридических, 1 – индивидуальный предприниматель и 5 должностных лиц), из которых в виде административного штрафа - 29, в виде предупреждения- 2.

Общая сумма наложенных административных штрафов на субъекты ЖКУ составила 522,5 тыс. рублей, что в 8,7 раза больше чем в 2020г.- 60,0 тыс. рублей. Внесено 5 представлений об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения (в 2020г.-3).

Количество примененных в 2021 г. составов КоАП РФ в отношении субъектов ЖКУ на 42,8% больше чем в 2020 году (7 против 3).

Состав административных правонарушений, совершенных субъектами ЖКХ в отношении потребителей, в 2021 году, увеличился на 43% по сравнению с 2020 годом (7 составов против 3) и 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 5 постановления, что составляет на 60,0% больше по сравнению с показателем предыдущего года (2);

- 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. 1 ст. 14.5 КоАП РФ (Продажа товаров, выполнение работ либо оказание услуг при отсутствии установленной информации либо неприменение в установленных федеральными законами случаях контрольно-кассовой техники) вынесено 3 постановления (в 2020 году – 0);

- по ч.1 ст. 14.6 КоАП РФ (за завышение или занижение регулируемых государством цен (тарифов, расценок, ставок) на продукцию, товары либо услуги, предельных цен (тарифов, расценок, ставок), завышение или занижение установленных надбавок (наценок) к ценам (тарифам, расценкам, ставкам), а равно иное нарушение установленного порядка ценообразования) вынесено 3 постановление (в 2020 г - 2);

по ч.1 ст. 14.7 КоАП РФ (Обмеривание, обвешивание или обсчет потребителей при реализации товара (работы, услуги) либо иной обман потребителей.) вынесено 1 постановление (в 2020 г - 0);

- по ч.1 ст. 14.8 КоАП РФ (нарушение прав потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы.) вынесено 9 постановление. (в 2020 г - 0);

- по ч.2 ст. 14.8 КоАП РФ (включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, установленные законодательством о защите прав потребителей) вынесено 10 постановление. (в 2020 г - 3).

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.

Ограничения в проведении контрольно-надзорных мероприятий в отношении субъектов ЖКУ 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.

Ситуация с судебной защитой потребителей ЖКУ в 2021г выглядит следующим образом:

Количество направленных в суды заключений по делам о защите прав потребителей ЖКУ составило 32 (в 2020г. - 12), по 23 из которых судами приняты положительные решения. В пользу потребителей присуждено денежных средств на сумму 1936,2 тыс. рублей, компенсация морального вреда составила 80,0 тыс. рублей (в 2020 году – 567,2 тыс. рублей и 39,0 тыс. рублей соответственно).

Число исков, поданных в суды Управлением Роспотребнадзора по г. Москве в защиту прав потребителей услуг ЖКУ, составило20, что на 45% больше чем в 2020 г. (11), из них в защиту неопределенного круга потребителей – 8, в защиту конкретного потребителя - 9 (в 2020 году соответственно 8 и 6). Рассмотрено судами 12 дел, из которых удовлетворенно – 9 (в 2019 г – 12 и 7 соответственно). По числу удовлетворенных исков 3 в защиту неопределенного круга потребителей, 5 – в защиту конкретного потребителя, 1 – в защиту группы потребителей.

Общая сумма присужденных денежных средств по искам в пользу потребителей составила 291 тыс. рублей. При этом компенсация морального вреда по искам потребителей к исполнителям услуг ЖКУ в 2021 году составила – 184,0 тыс. рублей, что на 56,6 % больше показателей 2020 года (80,0 тыс. рублей, 43,7%).

Гагаринский 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 ЮЗАО г. Москвы к ЖСК «В…» в защиту прав, свобод и законных интересов группы лиц (22 потребителей услуг ЖКХ).

Длительное время у жильцов ЖСК температура горячей воды в квартирах не превышала 45 градусов, а в некоторых случаях - 37,8 градусов. По данному факту специалистами Роспотребнадзора была проведена проверка, ЖСК , в ходе которой составлен протокол об административном правонарушении, вынесен штраф в размере 22 тысячи рублей, но нарушения не прекратились.

От имени группы потребителей в Гагаринский районный суд города Москвы был направлен иск с требованием перерасчета, устранения нарушений, возмещения материального вреда, в результате предоставления некачественной услуги ЖКХ. Суд обязал ЖСК произвести перерасчет и привести в соответствие с нормативами температуру горячей воды в квартирах. (Дело № 2-4032/2021)

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 снизило уровень прошлого года. В 2021 г. поступило 197 обращений, (в 2020 – 207), из них – письменных от граждан - 92 (в 2020г. – 177), от государственных органов и органов местного самоуправления – 105 (в 2020г. – 30).

Поступающие обращения граждан как в 2021 году, так и в 2020 году носили в основном имущественный характер, что исключало организацию и проведение контрольных (надзорных) мероприятий. Основные причины обращений граждан носят аналогичные вопросы прошлогоднему и связаны с нарушениями сроков передачи объекта долевого строительства, качество готового жилья, с повышением стоимости объекта, в том числе по причине увеличения его площади по результатам проведенных обмеров готового жилья.

В 2021 году проведено 2 контрольных (надзорных) мероприятия (в 2020 году – 3). Вынесено предостережений – 1 (в 2020 году – 2).

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

- не доведение полной информации о сроках сдачи объектов долевого строительства;
- не исполнение требований по раскрытию информации в соответствии с заключенными договорами об участии в долевом строительстве.

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 2021 году – 123 (в 2020 году составило – 80). Из них удовлетворено в 2021 году – 104 (в 2020 году – 64), присуждено денежных средств в пользу потребителей в 2021 году – 33 513,4 тыс. руб. (в 2020 году - 22 831,6 тыс. руб.). Сумма компенсации морального вреда в 2021 году составила 657,1 тыс. руб. (в 2020 году - 686,0 тыс. руб.)

В 2021 году подано исков в суд в защиту конкретного потребителя – 16 (в 2020 году – 0), из них рассмотрено и удовлетворено – 15, удовлетворено - 13 на сумму: 3551,4 тыс. руб., из них моральный вред – 198,0 тыс. рублей.

В связи с обращением потребителя в ноябре 2021 года в отношении юридического лица без непосредственного взаимодействия проведена документарная проверка, а именно:

Правовой анализ договора, заключенного между потребителем и ООО «А..», об участии в долевом строительстве №00 от 2018 года показал, что п. 5.7 и п. 5.8 ущемляют права потребителя. А именно: пункт 5.7 гласит, что «Участник вправе отказаться от принятия Объекта и подписания Передаточного Акта только в случае, если у него имеются обоснованные претензии к передаваемому Объекту, связанные с существенными недостатками, которые делают Объект непригодным для предусмотренного настоящим Договором использования по назначению. Под существенными недостатками Стороны понимают отступления от условий Договора, от обязательных требований технических регламентов, проектной документации и градостроительных регламентов, от иных обязательных требований. При этом, Стороны учитывают тот факт, что получение Застройщиком Разрешения на ввод в эксплуатацию Жилого дома подтверждает завершение строительства в полном объеме как Жилого дома, так и Объекта и их соответствие условиям настоящего Договора, требованиям технических регламентов, градостроительных регламентов и проектной документации, и иным обязательным требованиям, а также подтверждает отсутствие при создании Объекта каких-либо естественных недостатков».

Согласно пункту 5.8 договора, «в случае, если выявленные Участником несоответствия Объекта не относятся к существенным недостаткам (п.5.7 Договора), они рассматриваются Сторонами как несущественные недостатки, которые не могут являться препятствием дли принятия Участником Объекта и подписания Передаточного Акта в соответствии с условиями настоящего Договора, и подлежат устранению Застройщиком в рамках гарантийного срока Объекта, указанного в статье 6 настоящего Договора, после передачи Объекта Участнику в соответствии с условиями настоящего Договора. Отказ Участника от принятия Объекта и подписания Передаточного Акта в соответствии с условиями настоящего Договора в связи с выявленными Участником несущественными недостатками, при условии наличия у Застройщика Разрешения на ввод в эксплуатацию Жилого дома и получения Участником Уведомления от Застройщика о готовности Объекта к передаче согласно п. 5.5 настоящего Договора, признается Сторонами как уклонение Участника от принятия Объекта и подписания Передаточного Акта».

Вышеизложенное свидетельствует о наличии в действиях ООО «А..» факта административного правонарушения предусмотренного ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ.

Однако, в силу ч. 1 ст. 4.5 кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, давность привлечения к административной ответственности за нарушение законодательства о защите прав потребителей установлена в 1 год. Учитывая, что договор об участии в долевом строительстве №00 от 2018 года, привлечь юридическое лицо к административной ответственности по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ не

представляется возможным. В связи с чем, по результатам контрольного (надзорного) мероприятия в ноябре 2021 было вынесено определение об отказе в возбуждении дела об административном правонарушении.

ООО «А..» установлен факт непредставления в государственный орган (должностному лицу), орган (должностному лицу), осуществляющий (осуществляющему) государственный контроль сведений (информации), представление которых предусмотрено законом и необходимо для осуществления этим органом (должностным лицом) его законной деятельности, выразившийся в нижеследующем.

На основании решения в отношении застройщика «А…» начато проведение внеплановой документарной проверки.

ООО «А..» было направлено требование о представлении документов, а именно:

1) типовая форма утвержденного договора участия в долевом строительстве со всеми приложениями

2) приказ (распоряжение) единого исполнительного органа юридического лица о введении в действие и утверждении типовой формы договора участия в долевом строительстве.

Согласно отчету, об отслеживании отправления с официального сайта Почты России, ООО «А..» получило требование о представлении документов. Однако юридическое лицо требование проигнорировало, в установленный срок в адрес Управления какие-либо документы не поступали, что подтверждается служебными записками начальника отдела документооборота, о чем года составлен протокол об административном правонарушении по ст. 19.7 КоАП РФ, и направлен в Останкинский районный суд г. Москвы на рассмотрении (дело № 05-0157/2022 от 24.01.2022 г.).

3.3.5 Услуги связи

В 2021 году в Управление Роспотребнадзора по г. Москве по вопросам нарушения прав потребителей в сфере услуг связи поступило **4969** (в 2020 году – 4503) обращений.

Наибольшее количество жалоб поступило на нарушение прав потребителей услуг подвижной связи операторами ПАО «ВымпелКом», ПАО «МТС», ПАО «МегаФон» и ООО «Т2 Мобайл» - 2696. Из них 35% (942 обращения) приходится на ПАО «МТС» и 29,4% (792 обращения) на ПАО «ВымпелКом».

Основными причинами поступающих обращений граждан являются:

- списание денежных средств в связи с односторонним изменением условий договора: в 2021 году – **492** (40,1%, 16,3% - ПАО МТС, 14,7 - Билайн, 5,9% - ПАО Мегафон, 3,2 - Теле2); а в 2020 году поступило **471** обращения (32,1%, из них 14,2%- Билайн, 9,4%- ПАО МТС, 6%- ПАО Мегафон);

- дополнительное подключение платных услуг без согласия потребителя: в 2021 году – **242** (19,7%, из них 9,3% - ПАО МТС, 5,1% - Билайн), а в 2020 году поступило **322** обращений (22%, из них 12% - ПАО МТС);

- изменение тарифного плана без согласия: в 2021 году – **105** (8,5%, из них 3,4% - МТС, 2,7% - Мегафон), а в 2020 году поступило **194** обращений (13,2%, из них 6,8% - МТС, 3,9% - Билайн);

- оказание услуг связи ненадлежащего качества, по которым в 2021 году –**138** (11,2%, из них 4,0%- МТС, 3,9%- Билайн, 2,5%- Мегафон), а в 2020 году поступило **181** обращений (12,3%, из них 5,0% - МТС, 3,6% - Билайн, 2,1% - Теле2, 1,6% - Мегафон);

- прочие (покрытие на территории Республики Крым и г. Севастополя, приостановление услуг связи по причине несвоевременной оплаты за пользование услугами связи, как на территории Российской Федерации, так и в роуминге, переход от одного оператора к другому с сохранением абонентского номера), по которым в 2021 году – **253** (20,5%, из них 8,9% - МТС, 7,6% - Билайн, 2,0% - Мегафон,), в 2020 году поступило **298** обращений (20,4%, из них 9,6% - Билайн, 8,7% - МТС).

Большинство поступающих в 2021 году обращений связано с требованиями имущественного характера либо с нарушением лицензионных требований операторами связи, вследствие чего за отчетный период проведено всего 1 профилактическое мероприятие, возбуждено дел об административных правонарушениях и проведено административных расследований – 4, составлено протоколов об административных правонарушениях – 434. По результатам за нарушение обязательных требований законодательства вынесено 405 постановлений на сумму 11 556,0 тыс. руб., из них уплачено - 9225,0 тыс. руб., выдано 4 предостережения.

Основанием для привлечения операторов связи к административной ответственности послужили факты подключения дополнительных услуг, либо продажи оборудования без письменного согласия потребителя, не доведение обязательной информации об услуге, тарифе и тарифном плане, отсутствие в договорах обязательных сведений о месте нахождения оператора, реквизитах расчётного счёта, реквизитах выданной оператору связи лицензии и проч.

Тенденция низкого уровня числа привлечения к административной ответственности по вопросам защиты прав потребителей услуг связи объясняется тем, что обращения, как правило, поступают без привлечения исполнителей услуг к административной ответственности. В **97 %** случаев заявителям были даны необходимые разъяснения, в том числе о возможности судебной защиты; в 66 случаях обращения направлены для рассмотрения по подведомственности.

Со стороны операторов связи, при рассмотрении обращений граждан, выявляются отдельные факты выполнения работ либо оказания населению услуг, не соответствующих требованиям нормативных правовых актов, устанавливающих порядок (правила) выполнения работ либо оказания населению услуг.

Так, при рассмотрении обращения потребителя со стороны Интернет-провайдера также был установлен факт вышеуказанный факт, выразившийся в оказании телематических услуг ненадлежащего качества, что привело к нарушению права потребителя путем расторжения договора в одностороннем порядке.

По данному факту возбуждено дело об административном правонарушении по признакам ч. 1 ст. 14.4 КоАП РФ.

Со стороны ООО «Н..» по результатам проведенного административного расследования установлен факт выполнения работ либо оказания населению услуг, не соответствующего требованиям нормативных правовых актов, устанавливающих порядок (правила) выполнения работ либо оказания населению услуг, выразившийся в необоснованном и незаконном расторжении договора об оказании телематических услуг в одностороннем порядке не имея на то законных оснований под предлогом нарушения потребителем договорных отношений в части осуществления рассылки типа «спам», вредоносного программного обеспечения (вирусы), с присвоенного ему статического (белого) IP-адреса 89.222.128.42 СПАМ сообщений, размещенных на сайте https://incident.netcraft.com/b5aa3a800534/.

Постановлением руководителя юридическое лицо привлечено к административной ответственности и ему назначено наказание в виде административного штрафа в размере 20 000 рублей. Административный штраф оплачен.

Продолжается работа по представительству потребителей в судах, с целью дачи заключения по рассматриваемым гражданским делам, из которых за 2021 год дано 8 заключений, рассмотрено и удовлетворено 6 дел на общую сумму присужденных денежных средств 519,7 тыс. рублей, из них компенсация морального вреда 14,0 тыс. рублей, а в 2020 году дано 1 заключение, общая сумма присужденных денежных средств составила 52 000 рублей.

В Судебном участке мирового судьи № 71 г. Москвы рассмотрено гражданское дело по иску Д.С. Пичугина к ПАО «МегаФон» по вопросу оказания услуг связи ненадлежащего качества с участием Управления Роспотребнадзора по г. Москве. Решением суда требования потребителя удовлетворены.

3.3.6 Юридические услуги

За 2021 год в Управление Роспотребнадзора по г. Москве поступило 4182 жалобы на организации, оказывающие юридические услуги. Подавляющее большинство жалоб 3807 было связано с ненадлежащим, неполным и некачественным оказанием юридических услуг, 306 – обманом потребителя, 35 – не доведением необходимой и достоверной информации и 34 на включение в договор условий ущемляющих права потребителей.

Поводами для реализации Управлением права на защиту потребителей в судебном порядке послужили 90 жалоб на организации, оказывающие юридические услуги. За 2021 год Управлением направлено:

64 заключения в суд для защиты прав потребителей юридических услуг, требования потребителей в 95,3 % (61) случаев судами были удовлетворены.

26 исковых заявлений в защиту прав потребителей юридических услуг, из которых удовлетворены судом 22 исковых заявления (84,6 %). Общая сумма денежных средств присужденных судами в пользу потребителей юридических услуг по направленным исковым заявлениям и данным заключениям 13 млн.

рублей (по направленным исковым заявлениям 2,5 млн. руб., по данным заключениям 10,5 млн. руб.), в том числе моральный вред 444 тыс. рублей.

2 исковых заявления о ликвидации организаций, оказывающих юридические услуги, за неоднократные нарушения прав потребителей (Арбитражным судом удовлетворены 100% исков о ликвидации).

3.3.7 Энергосбережение и повышение энергетической эффективности

Управлением в рамках Федерального закона от 23.11.2009 № 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 25.04.2011 № 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 2021 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 2021 год проведено 8 проверок, из них 7 в отношении юридических лиц и 1 в отношении индивидуального предпринимателя. Проверено ламповой продукции 292 штук на общую сумму 72,1 тыс. рублей (лампы накаливания мощностью до 100 Вт – 5 штук на сумму 0,04 тыс. рублей, люминисцентные лампы низкого давления – 275 штук на сумму 71,7 тыс. рублей и лампы накаливания мощностью свыше 100 Вт – 12 штук на сумму 0,36 тыс. рублей).

Нарушения установлены в 3-х предприятиях (ООО «СД+ЛТ», ИП Шаров Р.И. – магазин «Смешные цены» и ООО "МВМ").

При проведении административного расследования ООО «…» , в ходе которого допустил реализацию товаров без информации о классе их энергетической эффективности, а именно: в продаже находились лампы накаливания 220-240В «МАКЕЕТА» (производство Россия) в количестве 12 шт. по цене 30 рублей на общую сумму 0,36 тысяч рублей, без маркировки с указанием информации о классе энергетической эффективности, что является нарушением обязательных требований законодательства Российской Федерации об энергосбережении.

В отношении генерального директора ООО «…» вынесено постановление о назначении административного наказания по ч. 2 ст. 9. 16 КоАП РФ в виде штрафа на сумму 10,00 тысяч рублей.

При проведении контрольно-надзорных мероприятий в магазине ИП Ш., 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 низковольтное оборудование – лампы накаливания вольфрамовые синие FAVOR в количестве 5 штук, (сделано в РФ «Электросвет» 171205, РФ, Тверская область, Михославльский район, п.г.т. Калашниково, ул. Ленина, д.1а) стоимость – 80 руб. за единицу товара. Итого 5 единиц товара на общую сумму 400 руб.

Данный товар реализовывался без сведений на маркировке об основных параметрах и характеристиках, отражающих его энергетическую эффективность и влияющих на безопасность.

В отношении ИП Ш. вынесено постановление о назначении административного наказания по ч. 2 ст. 9. 16 КоАП РФ в виде штрафа на сумму 10,00 тысяч рублей.

При проведении плановой выездной проверки в отношении ООО «М.» установлено нарушение, выразившееся в реализации товаров, а именно: стиральная машина торговой марки «LG» (F2J6WS0W) по цене 28,999 тысяч рублей в количестве 1 штуки; стиральная машина торговой марки «Electrolux» (PerfectCare 600 EW6T4R272) по цене 54,990 тысяч рублей в количестве 1 штуки; стиральная машина торговой марки «ZANUSSI» (ZWQ61025CI) по цене 36,490 тысяч рублей в количестве 1; стиральная машина торговой марки «AEG» (L6SE26SRE) по цене 32,999 тысяч рублей в количестве 1 штуки без информации о классе ее энергетической эффективности, которая содержится в технической документации, прилагаемой к данному товару, в ее маркировке, на ее этикетке.

В отношении юридического лица вынесено постановление о назначении административного наказания по ч. 2 ст. 9.16 КоАП РФ в виде штрафа на юридическое лицо на сумму 100,00 тысяч рублей и на должностное лицо на сумму 10,00 тысяч рублей.

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

На территории Москвы осуществляют деятельность 16 (за 2020 – 16) общественных объединений потребителей, с 8 (за 2020 – 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 2021 года согласно утвержденного Плана работы Консультативного совета проведено 2 (за 2020 – 4) Консультативных совета по защите прав потребителей и 1 заседание коллегии в режиме видеоконференции, рассмотрено 8 (за 2020 – 6) вопросов.

Обсуждены наиболее важные вопросы, связанные с вступившими в силу изменениями законодательства, а также о проведении Всемирного дня прав потребителей и о нарушениях прав потребителей интернет-торговли и мерах, направленных на защиту их прав. В 2021 году Всемирный день прав потребителей прошел под девизом: «Tackling Plastic Pollution» - «Решить проблему пластикового загрязнения планеты».

В 2021 года вступили в силу:

- запрет с 01.01.2021 на оборот немаркированных средствами идентификации товаров легкой промышленности подлежащими обязательной маркировке в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2019 года № 1956 «Об утверждении Правил маркировки товаров легкой промышленности средствами идентификации и особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении товаров легкой промышленности»;

- запрет с 31.10.2021 на продажу товаров без маркировки в состав которых входят фототовары, духи и туалетная вода, Постановление от 31 марта 2021 г. №497 «О внесении изменений в некоторые акты правительства российской федерации в части продления возможности ввоза и реализации комплектов товаров и наборов товаров без маркировки» (Постановление Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2019 г. N 1953 "Об утверждении Правил маркировки фотокамер (кроме кинокамер), фотовспышек и ламп-вспышек средствами идентификации и особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении фототоваров" и Постановление Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2019 г. N 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";

- с 15.10.2021 года корреспондирующие изменения внесены в Постановление Правительства Российской Федерации от 31.12.2019 N 1958 "Об утверждении Правил маркировки шин средствами идентификации и особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении шин" обсуждено введение обязательной маркировки средствами идентификации шин, находящихся в реализации.

В связи с вступлением в силу вышеуказанных изменений в законодательство Российской Федерации обсуждены вопросы исполнения обязательных требований к обороту товаров маркированными средствами идентификации, а также применения мер административного характера за несоблюдение обязательных требований. 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.

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

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

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

Для обеспечения оперативного взаимодействия и обмена информации Управлением заключено 50 Соглашений, в том числе 2 - в 2021 году.

В октябре 2021 года Управлением Роспотребнадзора по г. Москве подписано трехстороннее Соглашение о взаимодействии в области контроля за оборотом отдельных категорий товаров с Главным управлением МВД России по городу Москве и Департаментом региональной безопасности и противодействия коррупции города Москвы. Целью соглашения является межведомственное взаимодействие и оперативный обмена информацией для повышения эффективности работы по выявлению и пресечению нарушений в сфере оборота промышленной продукции, планирования и организации совместных оперативно-профилактических и контрольно-надзорных мероприятий по исполнению Распоряжения Правительства Российской Федерации от 28.04.2018 №792 «Об утверждении перечня отдельных групп товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации».

В рамках взаимодействия Управлением совместно с Департаментом региональной безопасности и противодействия коррупции города Москвы и ГУ МВД России по г. Москве в 2021 года проведены совместные выездные мероприятия с целью выявления незаконной торговой деятельности, незаконного оборота алкогольной, табачной и иной промышленной продукции на Черемушкинский рынок (г. Москва, ул. Вавилова, вл.64/1, ООО «Черемушкинский торг») и в гостиничный комплекс «Севастополь» (г. Москва ул. Большая Юшуньская, д.1А). По результатам мероприятий сотрудниками Управления арестовано **731** единица парфюмированной воды на сумму 166 тысяч рублей без маркировки QR-кодами и в отсутствие информации о товаре на русском языке, а также без подтверждения качества и безопасности продукции, **125 пачек сигарет** на сумму 4180 рублей, реализуемые с нарушением порядка внесения информации о движении товара в ЦРПТ «Честный знак». Выявлены нарушения Федерального закона от 27.12.2019г.

№468 «О виноградарстве и виноделии в Российской Федерации», выразившиеся в отсутствии информационной надписи, сопровождающей выкладку продукции, являющейся вином России. По всем выявленным нарушениям составлены протоколы об административных правонарушениях, соответствующие материалы направлены в суд. В 2021 г. надзорными мероприятиями охвачено 10 Торговых площадок.

Так, в ходе осмотра девяти торговых помещений, расположенных на 2-м этаже ТЦ «Гульден» (г. Москва, ул. Складочная, д. 1, стр. 5) установлены факты оборота парфюмерной продукции с нарушением Правил маркировки парфюмерной продукции, утвержденных Постановлением Правительства от 31.12.2019 г. № 1957 в части её реализации без нанесения средств идентификации, в виде двухмерного штрих-кода Data matrix а также факт нарушения требований технического регламента таможенного союза «О безопасности парфюмерно-косметической продукции в части оборота парфюмерной продукции без информации, установленной требованиями ТР ТС 009/2011 на русском языке и без подтверждения соответствия данной продукции требованиям безопасности.

Всего арестовано 400 единиц парфюмерной продукции на сумму 338 190 рублей.

Составлены 7 протоколов ареста товаров и протоколов об административных правонарушениях по ч.2 ст.15.12 КоАП РФ за нарушения требований к маркировке и 2 протокола по ч.1 стю.14.43 КоАП РФ за нарушения требований ТР ТС 009/2011.

В октябре 2021 года при поступлении из ГУ МВД России по г. Москве информации организованы и проведены совместные надзорные мероприятия в отношении 4-х сетевых магазинов «Смешные цены». В ходе надзорных мероприятий установлены нарушения в части наличия в обороте продукции без маркировки средствами идентификации, в связи с чем были составлены протоколы об административном правонарушении по ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ и арестовано: парфюмерной продукции – 194 ед. на сумму 107 500 рублей, изделий легкой промышленности и обувных товаров - 1357 ед. на 1 243 180 рублей. Материалы дел направлены в судебные органы, в том числе за незаконное использование товарных знаков компаний «Эппл Инк» и «Адидас» по ч. 1 и ч.2 ст. 14.10 КоАП РФ (531 ед. на сумму 109990 рублей). По решению судов нарушители привлечены к установленной административной ответственности, арестованный товар конфискован.

Информирование и консультирование граждан

Кроме того, Управление Роспотребнадзора по г. Москве в результате оперативного взаимодействие и обмена информацией с Департаментом образования и науки города Москвы в 2021 году приняло участие в мероприятиях, обеспечивающих информирование общественности о различных аспектах защиты прав потребителей финансовых услуг, в том числе в ежегодном Фестивале финансовой грамотности. В соответствии с многосторонним соглашением о сотрудничестве № 2 от 21.08.2019 года и письмом Департамента образования и науки от 22.09.2021 года № 02-01-

1757/21 в IV квартале 2021 года проведено два занятия с кадетскими классами профиля Роспотребнадзора.

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

В 2021 году помимо работы с письменными и устными обращениями граждан, проводимой специалистами Управления и территориальных отделов осуществляла свою работу «Общественная приёмная» в том числе посредством ВКС.

В 2021 году в Общественную приемную Управления Роспотребнадзора по г. Москве по вопросам защиты прав потребителей обратилось 14935 гражданина, что на 5,2% меньше, чем в 2020 году (15759). Из поступивших обращений 20,3% - 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 4137 граждан или 27,7% 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 2021 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 2021 году продолжила работу «горячая линия» Управления Роспотребнадзора по г. Москве как по вопросам, касающимся санитарного законодательства и законодательства в сфере защиты прав потребителей. Всего по вопросам защиты прав потребителей было проведено 648 горячих линий по темам: Всемирный день прав потребителей, Интернет-торговля, качество и безопасность продуктов питания, Всемирный день без табака, Всемирный день борьбы с курением, по вопросам качества и безопасности: детских товаров, школьных принадлежностей и детского отдыха, парфюмерно-косметической продукции, туристических услуг и инфекционной угрозе за рубежом, по вопросам, связанным с оборотом некурительной никотинсодержащей продукции, выборе новогодних

подарков, цветов, соблюдения прав потребителей при оказании услуг легковых такси и каршеринга, платных медицинских и образовательных услуг и т.д..

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

На телефоны горячих линий поступило 20862 звонков граждан по вопросам нарушения прав потребителей, что в 1,7 раза больше, чем в 2020 году (12603), по санитарным вопросам поступило 16643 звонка граждан, рост в сравнении с 2020 годом составил 8,6% (15319).

Продолжилась практика Управления, в рамках мероприятий, приуроченных к Всемирному дню прав потребителей, организовывать выездные консультации: проведено 91 выездное консультирование на 98 площадках, в том числе крупных торговых центрах, таких как ТЦ «Метрополис», ТК «Европарк» , ТЦ «Колумбус» , ТД «Перовский», «Авиапарк», «Райкин Плаза», в центрах социального обслуживания, аэропорте «Внуково» и др., где за разъяснениями законодательства обратилось более 3415 человек.

В связи с санитарно-эпидемиологической обстановкой проведены онлайн консультации: совместно с Департаментом труда и социальной защиты населения города Москвы 1 ВКС с участниками программы «Московское долголетие» (108 человек), с Комитетом по туризму города Москвы Онлайн-лекция в рамках программы «Экосуббота московских школьников» совместно в Московском детско-юношеском центре экологии, краеведения и туризма (500 человек).

В целях широкого оповещения москвичей и гостей столицы о выездных консультационных мероприятиях в преддверии Всемирного дня прав потребителей направлены письма Заместителю Мэра Москвы в Правительстве Москвы — руководителю Аппарата Мэра и Правительства Москвы Н.А. Сергуниной, заместителю Мэра Москвы по вопросам социального развития А.В. Раковой об оказании информационной поддержки Департаментом средств массовой информации и рекламы города Москвы, в том числе тиражировании памяток во 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 97 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 11 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 4-х выступлениях на телевидении.

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.

В январе 2021 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 видео-лекцию по вопросам финансовых услуг.

Просветительские мероприятия проведены, с размещением информации по актуальным вопросам в сфере защиты прав потребителей, в 33-х средних общеобразовательных школах, в 11-ти колледжах и 16-ти высших учебных заведениях.

Учащимся образовательных учреждений для повышения уровня потребительской грамотности предоставлялись консультации по таким актуальным вопросам, как: оказание цифровых финансовых услуг, права потребителей при покупке товаров через интернет, как защитить себя от мошеннических действий при покупках в интернет-сети и социальных сетях, оплата товаров безналичным способом, особенности покупки и возврата технически сложных товаров и прочее.

По результатам мероприятий в 4-х образовательных учреждениях организовано анкетирование, в которых приняло участие 430 респондентов.

Всего в образовательных учреждениях проведено 60 мероприятий просветительского характера, в ходе которых было охвачено 2439 человек.

В 2021 году во второй раз проведены консультации в Инновационном центре «Сколково». Информацию по различным аспектам законодательства о правах потребителей получили 46 человека, распространено 87 буклетов и памяток.

В январе 2021 года Управление, продолжило свое 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, качество детских товаров, игрушек, покупка товаров через интернет и т.д.) и общественной приемной Управления, проконсультировано 2094 человек по 63 темам.

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

- 11 совещаний, 17 конференция и 10 заседаний совещательных органов (с общественными объединениями потребителей, Префектурами, управами районов);
- 91 выездное мероприятие, связанное со Всемирным днем прав потребителей на 98 площадках. Даны консультации по 71 аспекту законодательства в области защиты прав;
- 60 выступлений, лекций и семинаров в общеобразовательных, средних специальных и высших учебных учреждениях города Москвы, в том числе посредством ВКС, онлайн лекций с участием 2439 человек;
- 9 бесед в Центрах социального обслуживания г. Москвы с участием 177 человек,
-1 ВКС с участниками программы «Московское долголетие» с участием 108 человек,
- 10 опросов (анкетирований) с охватом 511 респондентов (в 4 учебных учреждениях, 1 МФЦ, 1 ТЦСО, 4 ТЦ);
- 3801 устных консультаций в рамках тематического консультирования на рабочих местах, в том числе по «горячей линии»;
- 3415 консультаций на выездных мероприятиях;
- 77 претензий, 24 исковых заявлений и заключений по делу;
- распространено более 6700 буклетов и памяток по теме Всемирного дня прав потребителей и другим тематикам.

По «Горячей линии» Единого консультационного центра в Управление за 2021 год поступило 4818 устных обращения граждан, что практически соответствует уровню 2020 года (4808). 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 рамках проведения Всемирного дня прав потребителей Управление Роспотребнадзора по г. Москве в третий раз провело совместную акцию с ГБУ города Москвы «Многофункциональные центры госуслуг города Москвы» по консультированию потребителей.

В соответствии с Соглашением в 2021году 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 ходе выездных консультаций москвичи смогли задать интересующие вопросы, совместив получение консультаций с оформлением необходимых документов. В 13 центрах госуслуг «Мои документы» можно было ознакомиться с материалами, подготовленными специалистами в помощь потребителям по проблемам, с которыми им приходится сталкиваться в повседневной жизни при покупке товаров и при получении различных услуг. Вниманию москвичей были предложены различные тематические памятки: «Профилактика гриппа и коронавирусной инфекции», «Алгоритм действий потребителей при покупке товаров в интернет-магазине», «Изменение оператором связи в одностороннем порядке условий тарифа», «Как поменять оператора связи», «О возврате, обмене или замене товара в аптеке», «На что обратить внимание при оформлении договора займа в сети Интернет» и др.., Специалисты Управления оказали практическую помощь в составлении претензий в адрес продавца, исполнителя услуг, разъясняли порядок участия Управления в судебной защите прав потребителей.

Всего в 13-ти Центрах госуслуг города Москвы проконсультировано 354 человека, оказана помощь в оформлении 77 претензий в адрес продавца товара (исполнителя услуг) и 24-х исковых заявлений и заключений по делу.

Кроме того, специалистами Управления проведены консультации, как выездные, так и посредством видеоконференц связи (далее - ВКС) в 9-ти территориальных Центрах социального обслуживания населения, в которых приняло участие 177 человек, проведены анкетные опросы.

Так, с 12 по 16 марта 2021 года проведены консультирования в Государственных бюджетных учреждениях города Москвы «Территориальный Центр социального обслуживания «Тушинский» (ул. Вилиса Лациса, д. 25, корп. 1), «Территориальный Центр социального обслуживания «Ломоносовский» (Ленинский пр-т, дом 60/2 и дом 87),

«Территориальный Центр социального обслуживания «Мещанский» (Переяславский пер., д. 6).

Совместно с Департаментом труда и социальной защиты населения города Москвы и ГБУ МФЦ 17.03.2021г. проведена ВКС с участниками программы «Московское долголетие», в которой приняли участие 108 человек.

В соответствии с заявленной тематикой даны консультации по вопросам утилизации пластиковых отходов, 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.

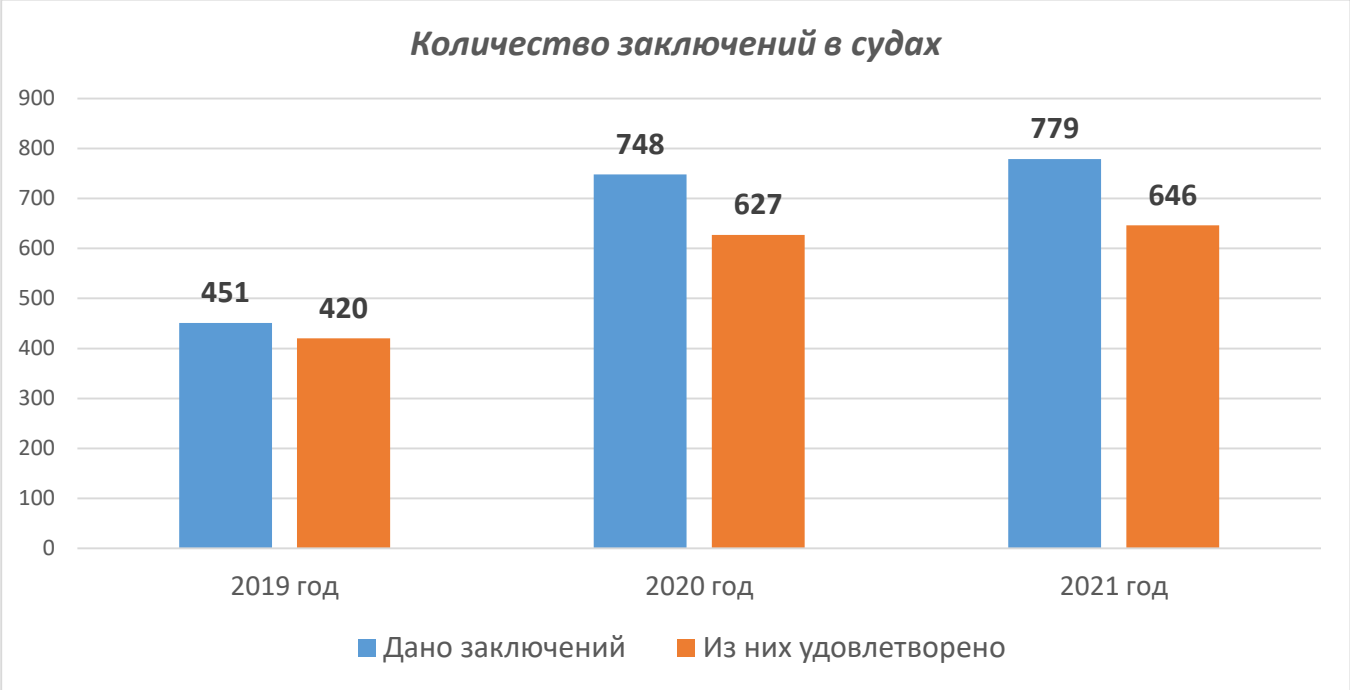
Кроме того, специалисты дали разъяснения по всем интересующим вопросам в области защиты прав потребителей, как наиболее рационально получать услуги ЖКХ, не попасть «на удочку» мошенников, обзванивающих пожилых людей и предлагающих различные услуги, единственной целью которых является выманить денежные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

7. Деятельность Управления Роспотребнадзора по г. Москве по судебной защите прав потребителей

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 2021 году 1717 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 - 61 % подавалась в защиту конкретных потребителей, 38 % – в защиту неопределенного круга потребителей и 1 % составили иски в защиту прав группы лиц.

Реализуя полномочия в установленной сфере деятельности, Управлением за 2021 год немногим больше (на 4%) **дано заключений** по гражданским делам в сравнении с 2020 г. и в 1,7 раза больше, чем в 2019 г. (**779** против 748 в 2020 г. и 451 в 2019 г). При этом судами рассмотрено 719 заключений по искам, в 89,8 % случаев (646 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 76%). На долю судебных дел, связанных с долевым строительство приходится 15,7 % всех заключений, а в интересах потребителей туристских услуг и бытового обслуживания доля судебных дел составила 7 % и 7,3 % соответственно.

Количество данных Управление Роспотребнадзора в судах заключений по различным категориям дел в 2020–2021 гг.

Категория дел	Количество заключений			
	2020 г.	Доля в %%	2021 г.	Доля в %%
Розничная торговля	143	19,1	185	23,8
Сфера услуг	605	80,9	594	76,2
в том числе Бытовое обслуживание населения	73	9,7	57	7,3
Туристские услуги	82	10,9	55	7
Транспортные услуги	25	3,3	21	2,6
Финансовые услуги	42	5,6	23	2,9
Долевое строительство жилья	80	10,6	123	15,7
ЖКХ	12	1,6	32	4,1
Медицинские услуги	24	3,3	21	2,6
Прочие (физкультурно-оздоровительные, юридические)	234	31,3	231	29,6

Всего в 2021 г. при участии Управления Роспотребнадзора в судах в случае дачи заключения по делу присуждено денежных средств в пользу потребителей **106, 9 млн. рублей**, что на 18 % меньше показателей 2020 года

(126,3 млн. рублей). При этом сумма компенсаций морального вреда увеличилась на 21 % и составила 2,8 млн. рублей против 2,3 млн. рублей в 2020 году.

В Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по городу Москве (далее – Управление Роспотребнадзора) поступило исковое заявление от истца гражданки Б.Н.А. о защите прав потребителя, возврате денежных средств, компенсации морального вреда, понесенных убытков и штрафа к ООО «П..», где Управление Роспотребнадзора привлекалось для участие в деле как третье лицо.

Реализуя полномочия в соответствии с п. 8 ст. 40 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» и ст. 47 Гражданского Процессуального кодекса Российской Федерации в целях защиты права гражданки Б.Н.А. Управлением Роспотребнадзора подготовлено и направленно в Тимирязевский районный суд города Москвы заключение по делу № 02-0673/2021.

Как следует из материалов дела истец заключила с ООО «П…» ряд договоров об оказании юридических услуг на общую сумму 1 507 000 рублей. ООО «П…» оказало истцу юридические услуги не в полном объеме и ненадлежащего качества.

При отказе от исполнения договора возмездного оказания услуг исполнителем может быть удержана сумма за фактически исполненные им услуги (ст. 32 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей»), однако, ответчиком ООО «Правовые Решения» не представлены доказательства, подтверждающие, что им выполнялись какие-либо услуги по договорам, доказательства, подтверждающие выполнение обязательств на переданную истцом сумму, суду представлены не были, в связи с чем денежные средства, уплаченные истцом по договорам об оказании юридических услуг в размере 1 507 000 рублей подлежат возврату истцу в пределах суммы, заявленной в исковых требованиях, оспариваемые истцом договоры об оказании юридических услуг по основаниям п. 3 ст. 450 Гражданского кодекса Российской Федерации вследствие одностороннего отказа истца считаются расторгнутыми с момента направления в ООО «П…» претензии 2020 г.

Поскольку заключенные между сторонами договоры об оказании юридических услуг попадают под действие Закона Российской Федерации от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» истец имеет право требовать с ответчика неустойку, компенсацию морального вреда и штрафа.

Тимирязевский районный суд города Москвы частично удовлетворил исковые требования гражданки Б.Н.А. по гражданскому делу № 02-0673/2021, расторг договоры об оказании юридических услуг и взыскал с ООО «П…» в пользу истца 1 507 000 рублей, неустойку в размере 1 356 300 рублей, моральный вред в размере 25 000 рублей, расходы по оплате госпошлины в размере 7 900 рублей, штраф в размере 1 444 150 рублей, а всего 4 350 350 рублей.

В 2021 г. Управлением **подано исков** на 15 % больше чем в 2020 г. (2021 г. – 938, 2020 г. – 815, 2019 г. – 596).

В структуре исков преобладают исковые заявления в защиту прав потребителей услуг 512 (54,5 %), из них наибольшее количество исков подано по следующим видам деятельности: юридические услуги, услуги фитнес-центров, ремонт жилья – 234 (25%), туристские услуги – 97 (10 %), бытовое обслуживание – 59 (6,2 %), общественное питание – 21 (2,2 %), ЖКХ – 20 (2,1 %). Доля исков в защиту прав потребителей в сфере розничной торговле составила 45,5 % (426) от общего количества поданных исков, из которых 227 исков приходится на дистанционную торговлю, 42 – на продажу товаров по образцам. Следует отметить, что в связи с мерами по сдерживанию распространения новой коронавирусной инфекции, потребители чаще стали приобретать товары дистанционным способом, что приводит к увеличению количества споров, возникающих между потребителями и продавцами, реализующими товары дистанционным способом продажи.

При этом в 2021 году количество исков, связанных с туристическими услугами и транспортными услугами, сократилось в 2 раза по сравнению с 2020 годом (107 исков в 2021 году). Данная тенденция на прямую связана с урегулированием такого рода споров со стороны Правительства Российской Федерации (постановлений Правительства Российской Федерации от 06.07.2020 № 991 и постановление № 1073 от 20.07.2020 года).

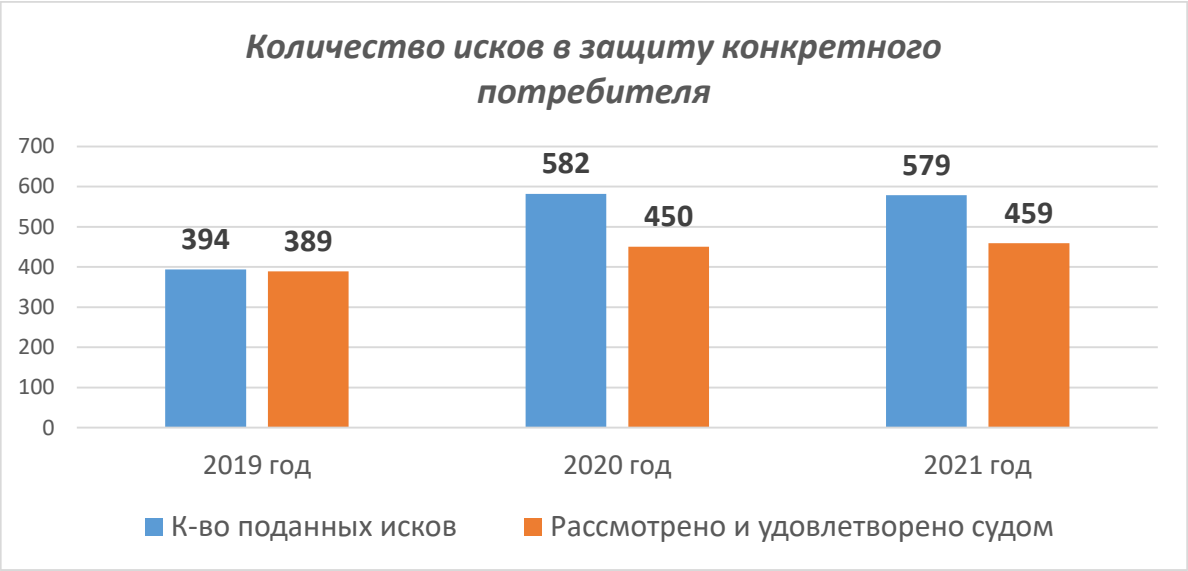
Требования Управления удовлетворены судами в 93,1 % случаев – по 767 искам (2020 г. – 633, 2019 г. – 560), из них в защиту неопределенного круга лиц – 308 исков (2020 г. – 183, 2019 г. – 171), в защиту прав конкретных потребителей – 456 исков (2020 г. – 448, 2019 г. – 374) и в защиту группы лиц – 3 иска (2020 г. – 2, 2019 г. – 15).

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

Категория дела	Доля, %		
	2019	2020	2021
Всего	93,9 %	77,7	93,1
по сферам			
Розничная торговля	96,9	91,5	94,1
Общественное питание	97,2	88,8	90,6
Бытовое обслуживание	80,8	88,5	89,1
Техническое обслуживание и ремонт автомобильной техники	75	85,7	83,3
Гостиничные услуги	-	100	100
Туристские услуги	100	69,4	90,4
Транспортные услуги	66,6	34,6	75
Услуги связи	100	80	100
Страхование	100	-	-
Банковская деятельность	100	71,4	100
Микрофинансовая деятельность	-	100	-
Деятельность платежных агентов	100	100	100
Долевое строительство жилья	100	100	86,6

Жилищно-коммунальные услуги	91,6	77,8	75
Образовательные услуги	100	75	80
Медицинские услуги	50	87,5	60
Культурно-развлекательные мероприятия	91,3	87,5	92,3
Прочее	95,7	95,8	94,3

В 2021 году Управлением подано **579** исков **в защиту прав конкретных потребителей и в защиту прав группы лиц,** что сопоставимо с показателями 2020 года (2020 г. – 582, 2019 г. – 394).



В общей сложности по результатам рассмотренных исковых заявлений в суде, присуждено в пользу потребителей более **53,5 млн. руб.** (35,9 млн. руб. – в 2020 г., 49,6 млн. руб. – в 2019 г.), в т.ч. 2,4 млн. рублей – в качестве компенсации морального вреда.

В Управление Роспотребнадзора по г. Москве обратился гражданин с просьбой оказания помощи в защите его прав как потребителя, нарушенных продавцом ООО «Б», с которым в интернет-магазине на сайте был заключён договор дистанционной купли-продажи посудомоечной машины BOSCH стоимостью 34180 рублей.

В процессе эксплуатации товара потребителем был выявлен существенный недостаток, выражающийся в невыполнении слива воды после окончания работы программы, что подтвердилось заключением независимой экспертной организацией.

Потребитель направил продавцу по его юридическому адресу претензию с требованием вернуть уплаченные средства в размере 34180 рублей, компенсировать его расходы на проведение экспертизы, обеспечить вывоз товара с территории потребителя. Поскольку претензия осталась без ответа, потребитель обратился в Управление Роспотребнадзора по г. Москве.

Управление направило мировому судье судебного участка №156 города Москвы исковое заявление в защиту нарушенных прав потребителя

В результате рассмотрения иска мировой судья взыскал с ООО «Б» в пользу потребителя денежные средства, уплаченные за посудомоечную машину, в размере 34180 рублей, неустойку в размере 34180 рублей, расходы по доставке товара в размере 400 рублей, судебные расходы на проведение экспертизы а размере 7000 рублей, компенсацию морального вреда - 1 000 рублей, штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя – 34680 рублей, а всего: 111440 рублей. При этом суд обязал потребителя вернуть продавцу посудомоечную машину.

Таким образом, продавец, отказавшись вернуть в досудебном порядке уплаченные средства в сумме 34180 рублей, по решению суда обязан выплатить денежные средства более чем в 3 раза превышающие сумму, оплаченную потребителем по договору (дело № 02-1181/156/2021, решение вступило в законную силу).

В территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по г. Москве в Восточном административном округе обратился потребитель с просьбой оказания помощи в защите его прав, нарушенных ООО «Н..». По договору подряда, заключенного с потребителем в 2019 году, организация должна была изготовить и установить оконные конструкции в жилом помещении заказчика (потребителя) в срок до 08.07.2019.

Во исполнение возложенных на потребителя обязательств по договору им был произведен авансовый платеж в размере ***316 430*** *рублей, что подтверждается квитанциями к приходно-кассовому ордеру.*

В процессе установки окон со стороны исполнителя неоднократно нарушались договорные обязательства, работы выполнялись некачественно (установленные конструкции прилегали неплотно, происходило продувание окон) и с нарушением сроков.

В связи с тем, что в предусмотренный договором срок изготовление и установка заказанных оконных конструкций не произведено, потребитель с целью урегулирования ситуации передал заявление исполнителю для принятия мер по устранению недостатков и просрочки по договору, а в дальнейшем, в связи с непринятием изготовителем мер по заявлению, потребовал возврата уплаченного авансового платежа.

Поскольку исполнителем работ на протяжении длительного времени требования потребителя не были удовлетворены в досудебном порядке, территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по г. Москве в Восточном административном округе, направил в Измайловский районный суд города Москвы исковое заявление в защиту нарушенных прав потребителя.

Суд, оценив все представленные по делу доказательства, 6 апреля 2021 года вынес решение о взыскании с ООО «Н…» в пользу потребителя денежных средств в размере ***952 290*** *рублей, в том числе уплаченных по договору – 316 430 руб., неустойки – 316 430 рублей, компенсации морального вреда – 2 000 рублей и штраф за неудовлетворение требования потребителя в добровольном порядке – 317 430 рублей. Кроме этого с ООО «Н…» подлежит взысканию госпошлина в размере 9 828 рублей.*

Решение суда вступило в законную силу.

Управлением Роспотребнадзора по г. Москве продолжена работа по судебной защите прав и законных интересов **групп лиц**, являющихся потребителями.

В 2021 году было подано **7 коллективных исков**, из которых рассмотрено судами 4 иска, удовлетворено 3 заявления. В пользу потребителей было взыскано 2 млн. 532 тыс. руб., из них 1 млн. 207 тыс. руб. в качестве компенсации морального вреда пострадавшим.

Так, В Управление Роспотребнадзора по г. Москве обратилась группа граждан из 22 человек одного из поселков Москвы с просьбой оказания помощи в защите их прав как потребителей, нарушенных управляющей организацией ООО «М..», с которой потребителями заключён договор о предоставлении/оказании коммунальных/эксплуатационных услуг, в том числе водоснабжения и водоотведения объектов недвижимости, находящихся на территории посёлка.

С целью проверки качества воды один из жителей посёлка обратился в Независимую лабораторию анализа воды МГУ им. М.В. Ломоносова, где было выявлено превышение показателей воды по мутности и общему железу.

В этой связи житель обратился с жалобой в Управление Роспотребнадзора по г. Москве, которое поручило специалистам ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Москве» провести исследование отбора образцов воды централизованного водоснабжения (до водоочистки) и холодной воды централизованного водоснабжения (после фильтров) по адресу места жительства заявителя.

В результате проведённых исследований по органолептическим, санитарно-химическим, бактериологическим показателям вода на вводе в здание (до водоочистки) не соответствуют требованиям СанПиН 2.1.4.1074-01 «Питьевая вода. Гигиенические требования к качеству воды централизованных систем питьевого водоснабжения. Контроль качества. Гигиенические требования к обеспечению безопасности систем горячего водоснабжения»; холодная вода, отобранная на кухне (после водоочистки), соответствует требованиям СанПиН 2.1.4.1074-01. Кроме того, оборудованные очистные сооружения посёлка, с учётом вновь подключаемых домов, не справляются с обслуживанием домов, что приводит к сливу неочищенных отходов в местную речку.

По вопросу наличия характерного запахов от сброса сточных вод в речку и её загрязнения, Территориальным отделом Управления Роспотребнадзора в Троицком и Новомосковском административных округах города Москвы проведено административное расследования в отношении управляющей компании путём отбора специалистами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Москве» проб сточной воды с очистных сооружений управляющей компании по физико-химическим и микробиологическим показателям. По результатам проведённого исследования выявлено, что по качеству сточной воды, впадающей в речку от очистных сооружений, не соответствует требованиям СанПиН 2.1.5.980-00 «Гигиенические требования к охране поверхностных вод» по органолептическим, санитарно-химическим и микробиологическим показателям. За выявленные нарушения в отношении ООО «М…» применены меры административного воздействия в

виде штрафа на общую сумму 989000 рублей в соответствии с Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях за нарушение в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, а также выписаны предписания выполнить работы по приведению в соответствии с СанПиН 2.1.4.027-95 зону санитарной охраны – водозаборную станцию.

В связи с нарушением управляющей компанией указанных санитарных правил 22 жителя посёлка обратились в Управление Роспотребнадзора по г. Москве с заявлением о подаче коллективного иска.

Реализуя своё право, закреплённое в п. 7 ст. 40 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», и в соответствии с главой 22.3 ГПК РФ Управление направило в Одинцовский городской суд Московской области (по месту нахождения управляющей компании) исковое заявление в защиту нарушенных прав и законных интересов группы лиц.

В результате рассмотрения иска Одинцовский городской суд Московской области вынес решение о взыскании с ООО «М..» в пользу каждого потребителя, заявленного в иске, 7000 рублей в качестве компенсации морального вреда и 3500 рублей в качестве штрафа за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя. Кроме этого, суд обязал управляющую компанию установить фильтры на водозаборную станцию и привести в соответствие с установленными требованиями СанПиН 2.1.4.1074-01 качество поставляемой питьевой воды; привести в соответствие с установленными требованиями СанПиН 2.1.5.980-00 качество сточной воды, впадающей в речку; привести в соответствие с установленными требованиями СанПиН 2.1.4.027-95 зону санитарной охраны – водозаборную станцию. (дело №2-5792/2021 вступило в законную силу).

В Управление Роспотребнадзора по г. Москве обратились граждане с просьбой оказания помощи в защите их прав как потребителей, нарушенных ООО «П...центр». С указанным обществом в сентябре 2019 года потребителями были заключены договоры возмездного оказания услуг, по условиям которых общество обязалось оказать услуги по организации и проведению выпускного вечера с 19 на 20 июня 2020 года на территории площадки концертного зала в Жуковке. Количество заявленных участников вечера составило 75 выпускников и 6 гостей. Услуги были оплачены в полном объеме.

В связи с угрозой распространения новой коронавирусной инфекции Covid-19 и введением режима повышенной готовности в г. Москве указом Мэра Москвы от 05.03.2020года №12-УМ и в Московской области - постановлением Губернатора Московской области от 12.03.2020 №108-ПГ проведение публичных массовых мероприятий с очным присутствием граждан было запрещено и мероприятие было перенесено на 01-02 августа 2020 года. Часть выпускников отказались от участия в мероприятии и потребовали от организатора мероприятия возврата денежных средств в соответствии со ст. 28 и ст. 32 Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите

прав потребителей» (далее - Закон №2300-1), направив ему письменные заявления.

Организатор мероприятия не произвел возврат денежных средств в установленный законодательством срок. В этой связи один из заказчиков обратился с иском в Хорошевский районный суд города Москвы о взыскании денежных средств в размере 240 000 рублей за 15 человек, отказавшихся от участия в мероприятии, и в Управление Роспотребнадзора по г. Москве с заявлением дачи заключения по делу (№02-7580/2020) в целях обеспечения защиты его прав как потребителя в соответствии с п. 1 ст. 47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации и п. 5 ст. 40 Закона № 2300-1.

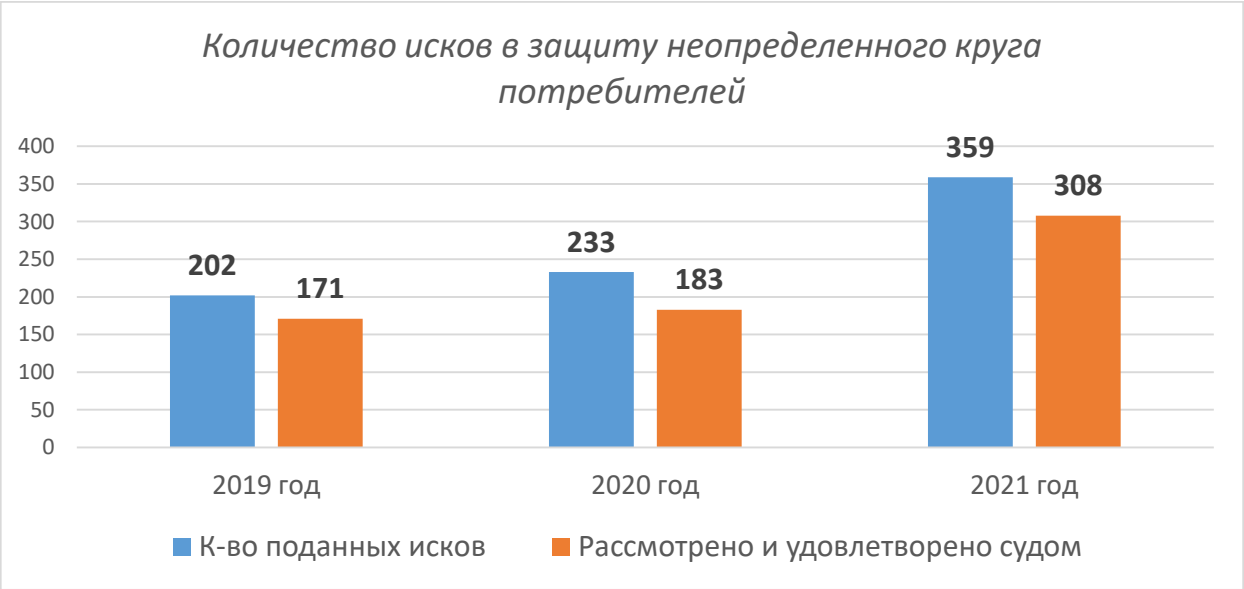
Второй заказчик обратился в Управление Роспотребнадзора по г. Москве за восстановлением нарушенных прав потребителя в судебном порядке. Управление подготовило исковое заявление на безвозмездной основе и направило в Пресненский районный суд города Москвы, представляя интересы потребителей в суде, о взыскании в пользу 23 потребителей денежных средств в размере 381000 рублей. Требования Управления судом были удовлетворены частично (дело № 02-5285/2020).

С решением суда организатор мероприятия не согласился и направил апелляционную жалобу в Московский городской суд. Судебная коллегия, рассмотрев гражданское дело, вынесла Апелляционное определение от 2 марта 2021 года: решение Пресненского районного суда г. Москвы от 16.ноября 2020 года оставить без изменений, апелляционную жалобу представителя ООО «П…центр» - без удовлетворения.

Общая сумма взысканных судом денежных средств в пользу потребителей, составила 651 000 рублей с учетом компенсации морального вреда в размере 30000 рублей.

Решение суда вступило в законную силу.

Количество исков **в защиту неопределенного круга лиц** в 2021 году увеличилось на 54 % по сравнению с 2020 годом и составило **359** - (233 в 2020 г., 202 в 2019 г).



В Управление Роспотребнадзора по г. Москве поступила информация от заявителя о наличии на одном из сайтов предложения о продаже никотинсодержащей продукции дистанционным способом.

На основании п. 3 ст. 19 Федерального закона от 23.02.2013 N15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции» запрещается розничная торговля табачной продукцией или никотинсодержащей продукцией, кальянами путем развозной и разносной торговли, дистанционным способом продажи.

Принятие решения о блокировке интернет-сайтов, на которых присутствует информация о продаже табачной продукции дистанционным способом, не входит в компетенцию органов Роспотребнадзора. Основаниями для блокировки интернет-сайта, содержащего подобную информацию, может являться решение суда о признании информации, распространяемой посредством сети «интернет», информацией, распространение которой в Российской Федерации запрещено (ст. 15.1 Федерального закона от 27.07.2006 N149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»).

Управление Роспотребнадзора по г. Москве подготовило исковое заявление и направило его в Останкинский районный суд города Москвы в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей о признании информации, распространяемой посредством сети «Интернет» на интернет-сайте, запрещенной (противоправной) к распространению на территории Российской Федерации.

19 апреля 2021 года суд полностью удовлетворил требования Управления Роспотребнадзора по г. Москве и направил решение в Федеральную службу по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (Роскомнадзор) для (блокирования) внесения вышеуказанного интернет-сайта в Единый реестр доменных имен, указателей страниц сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и сетевых адресов, позволяющих идентифицировать сайты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащие информацию, распространение которой в Российской Федерации запрещено (дело № 02а-0246/2021).

В связи с обращением гражданина по вопросу реализации табачной продукции вблизи образовательной организации территориальным отделом Управления Роспотребнадзора по г. Москве в Северо-Западном административном округе возбуждено дело об административном правонарушении в отношении Индивидуального предпринимателя Ф.

В ходе проведения административного расследования установлено нарушение требований ч.7 ст. 19 Федерального Закона от 23.12.2013г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции», а именно: на расстоянии менее ста метров от территории

образовательной организации в магазине «Табак» индивидуального предпринимателя Ф происходит реализация табачной продукции.

По результатам выявленных нарушений в отношении предпринимателя было вынесено постановление об административном правонарушении по ч.1 ст.14.53 КоАП РФ с назначением наказания в виде административного штрафа в размере 5 тысяч рублей. Индивидуальному предпринимателю было выдано представление об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения.

В установленный срок представление не было исполнено, что явилось основанием для составления на ИП административного протокола по ст. 19.6 КоАП РФ. По результатам рассмотрения протокола постановлением мирового судьи судебного участка №236 района Нагорный г. Москвы от 19.11.2020 г. предпринимателю назначено наказание в виде административного штрафа в размере 4 тысячи рублей.

Кроме того, территориальным отделом было подготовлено и направлено в суд исковое заявление в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей, о признании деятельности по розничной реализации табачных изделий на расстоянии менее ста метров от территории образовательной организации незаконной и о запрете ее осуществления.

Решением Чертановского районного суда г.Москвы 25.02.2021 г. исковые требования удовлетворены, деятельность ИП признана незаконной и ему запрещено реализовать табачную продукцию в магазине «Табак» на расстоянии менее 100м от образовательной организации.

Всего за 2021 год по рассмотренным судами делам в пользу потребителей приняты **1413** решений, в том числе по 767 исковым заявлениям и по 646 заключениям по гражданским делам. Общая сумма денежных средств, присужденных судами потребителям по делам с участием Управления Роспотребнадзора по г. Москве в 2021 году составила **160 млн. 455 тыс. 300 рублей** (включая компенсацию морального вреда в размере **5 млн. 258 тыс. 300 рублей**), в 2020 год (162 млн. 256 тыс. 200 рублей). Кроме этого, до начала судебных разбирательств (в досудебном порядке путем подготовки претензий) в 2021 году потребителям возвращено более 13 млн. 600 тыс. рублей.

В 2021 году в суды подано 4 заявления о ***ликвидации предприятий*** потребительского рынка, в том числе за неоднократное нарушение прав потребителей – 3 и за грубые нарушения прав потребителей - 1. Требования Управления удовлетворены в 100% случаях (в 2020 г. – 9 заявлений, требования удовлетворены в 7 (78%) случаях).

Арбитражный суд г. Москвы удовлетворил требования территориального отдела Управления Роспотребнадзора по г. Москве в Центральном административном округе о ликвидации ООО «Н..» оказывающее юридические услуги.

В адрес территориального отдела поступило более 50 обращений граждан, в том числе на горячую линию, в связи с неисполнением юридической фирмой гражданско-правовых обязательств. Заключив с потребителями

договоры на оказание юридических услуг, организация не выполняла взятые на себя обязательства, а также не возвращало потребителям денежные средства, уплаченные в счет выполнения услуг.

Деятельность ООО неоднократно являлась предметом судебных разбирательств, что подтверждается информацией на официальном открытом ресурсе информационно-телекоммуникационной сети Интернет https://www.mos-gorsud.ru/, *представляющего собой официальный портал судов общей юрисдикции города Москвы.*

На основании поступивших от потребителей материалов, специалистами территориального отдела Управления Роспотребнадзора по г. Москве в Центральном административном округе подготовлено и подано исковое заявление в Арбитражный суд города Москвы о ликвидации юридического лица ООО за неоднократные нарушения прав потребителей.

По решению Арбитражного суда города Москвы с учетом неоднократного неисполнения взятых ООО обязательств, неустранения вредных последствий таких нарушений, вынес решение о ликвидации юридического лица ООО.

Территориальным отделом Управления Роспотребнадзора по г. Москве в Северо-Восточном административном округе при проведении в августе 2020 года анализа обращений на нарушения прав потребителей установлено, что с 10.01.2019 по 10.08.2020 в адрес Управления поступило более 50 обращений граждан, связанных с деятельностью ООО . Суть всех обращений сводилась к тому, что потребители заключали договора с ООО на оказание юридических услуг, оплачивали стоимость услуг, а юридическое лицо надлежащим образом не исполняло свои обязательства, давало правовые заключения сомнительного содержания, не являлось в суды, не отвечало на звонки и игнорировало законные требования потребителей.

В соответствии с п.7 статьи 40 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» и в целях защиты прав потребителей и законных интересов неопределенного круга лиц, предотвращения дальнейших нарушений в августе 2020 года территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по г. Москве в Северо-Восточном административном округе обратился в Арбитражный суд города Москвы с заявлением о ликвидации ООО. Обращаясь с этим требованием, надзорный орган указал, что Общество при осуществлении деятельности в сфере оказания юридических услуг не обеспечило потребителям оказание услуг, качество которых соответствует закону, либо не исполнило принятые на себя по договорам с потребителями услуг обязательства, что подтверждается многочисленными жалобами, отрицательными отзывами на сайтах в интернете и в социальных сетях, а также вступившими в законную силу судебными актами по гражданским делам о расторжении договоров и о признании недействительными пунктов договоров на оказание юридических услуг, взыскании с Общества денежных средств в пользу потребителей. При этом юридическое лицо не предпринимает никаких действий для урегулирования конфликтных ситуаций с потребителями и игнорирует их законные требования. По информации,

полученной от потребителей, подавших жалобы на действия ООО, их проблемы остаются нерешенными.

Арбитражный суд г. Москвы, оценив представленные в материалах дела доказательства, суд полностью удовлетворил требование искового заявления территориального отдела Управления Роспотребнадзора по г. Москве в Северо-Восточном административном округе о ликвидации ООО (дело №А40-145348/20-34-968). Суд установил срок представления в Арбитражный суд г. Москвы утвержденного ликвидационного баланса и доказательств завершения ликвидационной процедуры.

В мае 2021 года девятый арбитражный апелляционный суд, рассмотрев апелляционную жалобу от ООО, решение Арбитражного суда г. Москвы оставил без изменения. В удовлетворении апелляционной жалобы было отказано.

Арбитражный суд города Москвы по факту неоднократных грубых нарушений законодательства и договорных обязательств перед потребителями вынес решение об удовлетворении требования территориального отдела Управления Роспотребнадзора по г. Москве в Северо-Восточном административном округе и ликвидации ООО «Т…П..». Основанием для обращения надзорного органа в суд с таким заявлением явились грубые неоднократные нарушения ООО «Т…П..» прав потребителей.

В адрес Управления Роспотребнадзора по г. Москве поступило более 40 обращений граждан, связанных с неисполнением ООО «Т…П..» принятых на себя гражданско-правовых обязательств в виде перечисления оплаты потребителями жилищно-коммунальных услуг на транзитные счета управляющих компаний. Граждане, оплачивая услуги ЖКХ через платежного агента ООО «Т…П..», по истечению определенного времени узнавали о задолженности перед управляющими компаниями. Несмотря на обращения граждан в адрес ООО «Т…П..» и обещания сотрудников разобраться в ситуации, уплаченные потребителями денежные средства не были найдены и не перечислены на счета управляющих компаний.

Управление Роспотребнадзора по г. Москве многократно подавало исковые заявления в суды в защиту нарушенных прав конкретных потребителей и взыскании с ООО «Т…П..» не только незаконно удерживаемых денежных средств, но и выплаты неустойки, накладных расходов, штрафа за невыполнение в добровольном порядке законных требований потребителей и компенсации морального вреда. Суды поддерживали исковые требования Управления Роспотребнадзора по г. Москве и взыскивали с «Т…П..» денежные средства в пользу потребителей (дело №2-215/369/19, №2-300/19, №2-369/18-71 и иные решения, вступившие в законную силу).

Территориальным отделом Управления Роспотребнадзора в Северо-Восточном административном округе в Арбитражный суд города Москвы подано заявление о ликвидации ООО «Т..П..» в связи с неоднократными грубыми нарушениями прав потребителей.

Арбитражный суд города Москвы в марте 2021 года вынес решение об удовлетворении требований территориального отдела Управления Роспотребнадзора по г. Москве в Северо-Восточном административном округе и ликвидации «Т…П..» (дело №А40-10309/20).

8. 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)».

Большее количество обращений граждан 1176 (42,7%) поступило в отношении сервисов компании «Яндекс», из них 409 (34,8 %) в отношении сервисов «Яндекс.Такси»/«Яндекс.GO» (ООО «Яндекс.Такси»), 376 (32%) обращений граждан поступило в отношении сервиса доставки «Яндекс.Еда» (ООО «Яндекс.Еда»), 313 (26,6%) – Яндекс.Еда, 78 (6,6%)- Яндекс.Драйв . На сервис заказа такси «Сити Мобил» (ООО «Сити Мобил») поступило 103 (3,7%) обращения, а сервис Самокат (ООО «Умный ритейл»)- 90 (3,3%). На OZON за год поступило 856 обращений (31,1% от общего количества обращений в отношении владельцев агрегаторов информации о товарах.

Из общего количества поступивших обращений в отношении агрегаторов 407(14,8%) обращений связаны с вопросами санитарно-эпидемиологического характера. Остальные 4,8% обращения поступили в отношении иных агрегаторов. В структуре поступивших обращений в основном содержались вопросы, связанные со стоимостью и оплатой услуг перевозки такси, заказанных через сервисы:

- При заказе услуг такси через мобильное приложение цена ниже, чем по окончании поездки;
- Оплата наличными водителю по окончании поездки и списание суммы поездки с привязанной в мобильном приложении карты пассажира/клиента;
- Списание денежных средств без пользование услугой (такси не приехало, деньги списали);
- Не обеспечение подачи такси в указанное при заказе в приложении время;
- Подача транспортного средства не по указанному при заказе в приложении адресу (не точный адрес);
- Отказ в оказании услуг пассажиру с ребёнком при отсутствии указания при заказе такси о необходимости наличия удерживающего устройства (транспортное средство не оборудовано удерживающим устройством)
- Жалобы на водителей такси, в том числе, грубость и хамств, не соблюдение правил дорожного движения, курение в салоне транспортного средств, угрозы со стороны водителя и др.
- Маршрут перевозки не соответствует заказу;
- Не применение скидки на поездку и др.

Обращений, содержащих вопросы, которые могли послужить основанием для проведения контрольно-надзорных мероприятий и

административных расследований в отношении владельцев агрегатора в 2021 году в Управление не поступало.

Управлением в целях установления причин, способствовавших росту обращений в отношении агрегаторов электронной торговли (Интернет-торговли) 30 сентября 2021 года проведена рабочая встреча с представителями торговых площадок в сети Интернет. Участниками данной встречи стали Ассоциация компаний интернет-торговли (АКИТ), группа компаний Яндекс (Яндекс.Лавка, Яндекс.Такси, Яндекс. Маркет), OZON, Lamoda, Wildberries, СберМегаМаркет, СитиМобил, Самокат, Деливери Клаб.

Обсуждались вопросы причин поступающих обращений от потребителей и пути их минимизации. В основном характер жалоб потребителей связан с нарушением сроков поставки товаров, заказанных на площадках вышеуказанных агрегаторов, качества реализуемых товаров, невозврата денежных средств при отказе либо не поставке товара.

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

Результатом рабочей встречи явилось предложение агрегаторами введения дополнительных программ лояльности для граждан, чьи права были нарушены.

9. 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», а также вступлением в силу с 01.07.2021 г. Федерального Закона № 248-ФЗ от 31.07.2020 "О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации" (далее – Федеральный Закон 248-ФЗ) Управлением Роспотребнадзора по г. Москве за 2021 года проведено - **290** контрольных закупок (далее – КЗ) из них: по 294-ФЗ – **186 КЗ**; по 248-ФЗ – **104 КЗ** (91 КЗ - за 2020 год; 200 КЗ - за 2019 год), из них проведены дистанционным способом – **15** (1 КЗ - за 2020 год; 16 КЗ -за 2019 год).

Большая доля проведения КЗ приходится также, как и в 2020 году на торговлю **259 (89%)** (83 за 2020 год; 165 (80%) - за 2019 год) и **31 (11%)** (8 (20%) - за 2020 год; 35 (9%) - за 2019 год) – на услуги 91%).

Основными причинами проведения КЗ послужили:

- реализация товаров (продукции) без маркировки;
- нарушения требований технических регламентов;
- несоответствие цены на ценниках, обсчет и обман потребителей;
- нарушения в сфере обращения табачной продукции;

– недоведение информации об исполнителе услуг и др.

При этом **137 (47%)** (47 (52%) - за 2020; 129 (65 %) - за 2019 год) КЗ проводились в случае нарушения прав потребителей (по обращениям граждан, права которых нарушены)

83 (29%) (11 (12%) - за 2020; 31 (15%) за 2019 год) в случае нарушения требований к маркировке товара.

70 (24%) (33 (36%) - за 2020; 40 (20%) - за 2019 год) КЗ проведены на основании информации о фактах возникновения угрозы причинения вреда жизни, здоровью граждан, вреда животным, растениям, окружающей среде.

Нарушения обязательных требований подтвердились в **274 (94%)** случаях (82 (90%) - за 2020; 171 (86%) - за 2019 год) от общего количества проведенных КЗ.

При этом, на 1 проведенную контрольную закупку пришлось, более **1,8** выявленных нарушений обязательных требований (в 2020г-не менее 1,8; в 2019г-1,3).

За установленные нарушения в отношении должностных и юридических лиц составлен **291** (101 - за 2020; 183 - за 2019 год) протокол об административных правонарушениях по **20** (13 - за 2020; 17 - за 2019 год) составам КоАП РФ. Из которых:

86 (29%) (4 (4%) - за 2020; 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;

84 (29%) (40 (39%) - за 2020; 53 (29%) - за 2019) – на нарушения требований Технических Регламентов Таможенного Союза;

46 (16%) (21 (21%) - за 2020; 56 (30%) - за 2019) - приходятся на нарушения правил продажи отдельных видов товаров, работ либо оказания услуг, порядка ценообразования и иных прав потребителей, продажа товаров, выполнение работ либо оказание населению услуг ненадлежащего качества или с нарушением установленных законодательством Российской Федерации требований, а также продажа товаров, выполнение работ либо оказание услуг при отсутствии установленной информации либо неприменение в установленных федеральными законами случаях контрольно-кассовой техники;

44 (15%) (29 (29%) - за 2020; 29 (15%) - за 2019) – на обмеривание, обвешивание, обсчет и введение потребителей в заблуждение;

17 (6%) (5 (5%) - за 2020; 27 (15%) - за 2019) – на нарушение запретов в сфере торговли табачной продукцией, табачными изделиями, никотинсодержащей продукцией, кальянами, устройствами для потребления никотинсодержащей продукции и требований Федерального закона "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака";

6 (2%) (1 (1%) - за 2020; 6 (3%) - за 2019) – на нарушение законодательства в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения;

5 (2%) (1 (1%) - за 2020; 3 (2%) - за 2019) – нарушение правил продажи этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции;

3 (1%) (1 (1%) - за 2020; 3 (2%) - за 2019) – приходятся на незаконную продажу товаров (иных вещей), свободная реализация которых запрещена или ограничена, а также на невыполнение законных требований должностного лица, осуществляющего производство по делу об административном правонарушении

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.14.43	57	ч.1 ст.14.8	13	ст.14.2	2
ч.4 ст.15.12	50	ч.4 ст.14.8	6	ч.3 ст. 6.25	1
ч.1 ст.14.7	41	ч.2 ст.6.3	6	ч.1 ст.14.6	1
ч.2 ст.15.12	36	ч.3 ст.14.16	5	ч.2 ст.14.8	1
ч.2 ст. 14.43	27	ч.1 ст.14.4	3	ч.2 ст.14.53	1
ст.14.15	19	ч.1 ст.14.5	3	ст.17.7	1
ч.1 ст.14.53	15	ч.2 ст.14.7	3		

Направлено в суд 111 (3 - за 2020 год; 10 - за 2019 год) протоколов. Конфисковано по решению суда 3658 ед. продукции (45 ед. продукции – за 2020; 165 ед. продукции – за 2019).

По результатам рассмотрения административных дел общая сумма наложенных штрафов составила 3 млн. 233 тыс. руб. (2 млн. 901 тыс. руб. - за 2020; 5 млн. 281 тыс. руб. - за 2019 год).

Сумма выданных денежных средств на проведение КЗ: **629,1** тыс. руб. (156,8 тыс. руб. – за 2020 год; 583.9 тыс. за 2019 год);

Стоимость приобретенных товаров (работ, услуг) в ходе КЗ: **443,6** тыс. руб. (98,3 тыс. руб. – за 2020; 362.8 тыс. рублей за 2019 год);

Возвращено в бухгалтерию денежных средств: **362,8** тыс. руб. (145, 8 тыс. руб. – за 2020; 505.9 тыс. рублей за 2019 год);

Виды деятельности, в которых проведены КЗ:

123 (42%) (42(46%) - за 2020; 52(25,5%) - за 2019) - розничная торговля непродовольственными товарами;

119 (41%) (33(36%) - за 2020; 83 (42%) - за 2019) - розничная торговля продовольственными товарами;

17 (6%) (8(9%) - за 2020; 8 (19%) за 2019) - розничная торговля табачной продукцией;

16 (6%) (5(5%) - за 2020; 22 (11 %) за 2019) - оказание услуг общественного питания и иных услуг;

12 (4%) (2(2%) - за 2020; 4 (2%) за 2019) - оказание бытовых услуг;

3 (1%) (1(1%) - за 2020; (1 (0,5%) за 2019) - оказание медицинских услуг;

Количество контрольных закупок по сферам деятельности приведено на рис. 8.1

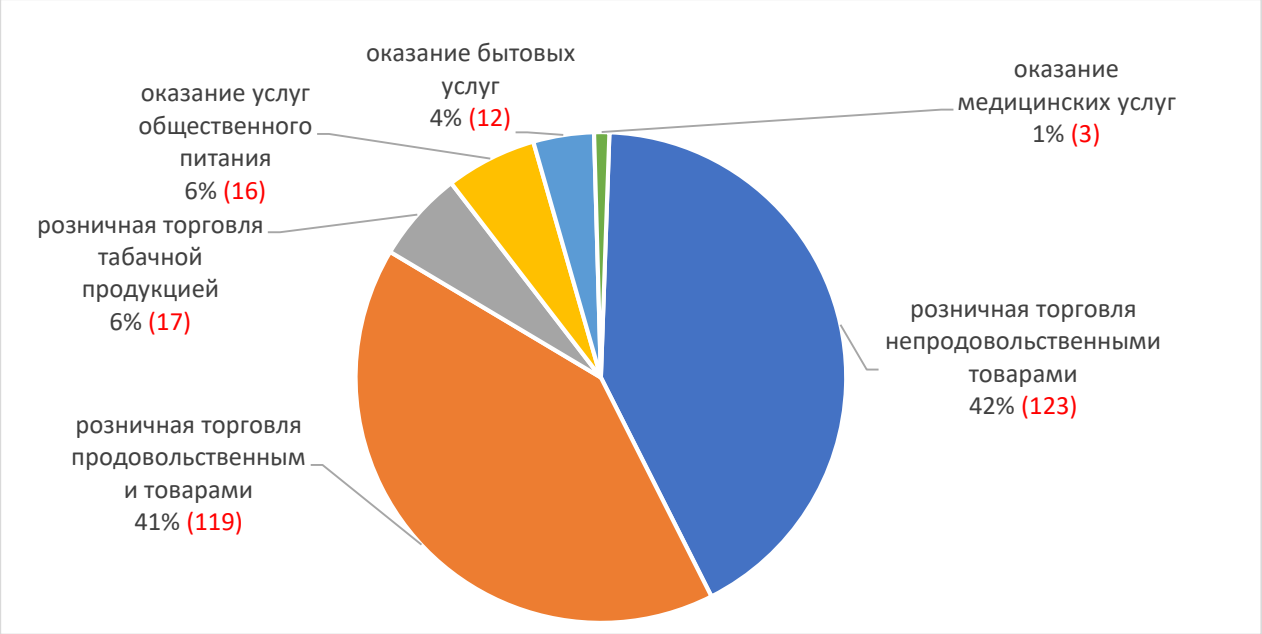


Рис. 8.1. Структура и количество контрольных закупок по сферам деятельности в 2021 году

Кроме того, в связи с вступлением в силу Федерального Закона № 248-ФЗ появилось новое контрольное (надзорное) мероприятие – мониторинговая закупка (далее – МЗ), в ходе которого инспектором совершаются действия по созданию ситуации для осуществления сделки в целях последующего направления продукции (товаров), результатов выполненных работ, оказанных услуг на испытание, экспертизу, а также проведения исследования продукции (товаров), результатов выполненных работ, оказанных услуг на предмет их соответствия обязательным требованиям к безопасности и (или) качеству

На основании ст. 68 Федерального Закона № 248-ФЗ проведены **16 мониторинговых закупок** (1 – дистанционно) из них:

- на основании наличия у контрольного (надзорного) органа сведений о причинении вреда (ущерба) или об угрозе причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям либо выявление соответствия объекта контроля параметрам, утвержденным индикаторами риска нарушения обязательных требований, или отклонение объекта контроля от таких параметров – **4 (25%)** (1 – дистанционно);

- требований прокурора о проведении контрольного (надзорного) мероприятия в рамках надзора за исполнением законов, соблюдением прав и свобод человека и гражданина по поступившим в органы прокуратуры материалам и обращениям – **11 (69%)**

- в случае нарушения прав потребителей (в случае обращения граждан, права которых нарушены (только за 1 полугодие 2021) – **1 (6%)**

При **12** МЗ, применялись лабораторные и инструментальные методы исследования и по всем были выявлены нарушения обязательных требований.

На 1 проведенную мониторинговую закупку пришлось, более **1,1** выявленных нарушений обязательных требований

Нарушения обязательных требований подтвердились в **13** (**81%**) случаях от общего количества проведенных МЗ.

За установленные нарушения в отношении должностных и юридических лиц составлено **5** протоколов об административных правонарушениях по 2 составам (ч.2 ст.14.7 КоАП РФ и ч.1 ст.14.8 КоАП РФ).

По результатам рассмотрения административных дел общая сумма наложенных штрафов составила **30** тыс. рублей.

Стоимость приобретенных товаров (работ, услуг) при МЗ, составила **3,9** тыс. рублей.

Примеры нарушений, выявленных в ходе проведенных контрольных закупок

Реализация заказа товаров без маркировки на русском языке.

В Управление Роспотребнадзора по г. Москве поступило обращение потребителя о том, что в сетевом предприятии общественного питания ООО «А..Р..» продаются продукты питания с нарушением законодательства технического регулирования, а именно выдача заказа (продуктов питания) без маркировки на русском языке.

В ходе проведения КЗ факты, изложенные в обращении подтвердились: в результате проведения КЗ установлено нарушение, выразившееся в реализации товара без маркировки.

В отношении хозяйствующего субъекта сетевого предприятии общественного питания было возбуждено дело об административном правонарушении по ч. 1 ст. 14.43 КоАП РФ за нарушение п. 4.1 Технический регламент Таможенного союза ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки». Юридическое лицо привлечено к административной ответственности. Сумма наложенного штрафа: 150 тыс. рублей.

Введение в заблуждение и реализации потенциально опасной пищевой продукции

В Управление Роспотребнадзора по г. Москве поступило обращение с информацией СРО «Союз производителей БАД к пище» о реализации потенциально опасной пищевой продукции (биологически активных добавок) в аптеке.

В ходе проведения КЗ факты, изложенные в обращении, подтвердились: была приобретена биологическая активная добавка к пище NOW FOODS

Альфа-липоевая кислота производства США, которая была направлена на лабораторное исследование в филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Москве» с введением потребителя в заблуждение.

Юридическое лицо привлечено к административной ответственности по ч.2 ст. 14.7 КоАП РФ. Сумма наложенного штрафа: 100 тыс. рублей.

Реализация дистанционным способом на сайте пищевой продукции без маркировки.

В Управление Роспотребнадзора по г. Москве поступило обращение в отношении индивидуального предпринимателя, осуществляющего деятельность дистанционным способом на официальном сайте пищевой продукции без маркировки.

В ходе проведения КЗ факты, изложенные в обращении, подтвердились: приобретена пищевая продукция (клубника в шоколаде в наборе) без маркировки с указанием даты изготовления, сроков хранения. Установлено нарушение п. 4.1 Технический регламент Таможенного союза ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки», утв. Решением Комиссии Таможенного союза от 9 декабря 2011 г. № 881 выразившееся в доставке реализуемой продукции без маркировки.

Индивидуальный предприниматель привлечен к административной ответственности по ч.1 ст. 14.43 КоАП РФ. Сумма наложенного штрафа: 20 тыс. руб.

Возникновение угрозы причинения вреда жизни, здоровью граждан при реализации низкозамерзающей стеклоомывающей жидкости

В Управление Роспотребнадзора по г. Москве поступило обращение потребителя на ухудшение самочувствия, связанное с использованием низкозамерзающей стеклоомывающей жидкости, приобретенной в магазине ИП.

В ходе проведения КЗ у индивидуального предпринимателя в магазине была закуплена жидкость стеклоомывающая низкозамерзающая «GLED EXTRA EFFECT» и данный товар был направлен на проведение исследований (испытаний) ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Москве». Согласно полученному экспертному заключению исследованный образец не соответствует «Единым санитарно-эпидемиологическим и гигиеническим требованиям к товарам, подлежащим санитарно-эпидемиологическому надзору (контролю) по показателю: массовая доля метанола. Содержание метанола составило более 0,5%, что превышает величину допустимого уровня более чем в 10 раз, что является нарушением ч. 2 ст. 14.43 КоАП РФ, была арестована 61 упаковка (объем 305 л), стоимость 10370 руб. Материалы дела направлены в Арбитражный суд г. Москвы. Судом вынесено решение о привлечении ИП к ответственности в виде административного штрафа в размере 30 тыс. рублей с конфискацией продукции (61 упаковка (объем 305 л), стоимость 10370 руб.).

(дело № А40-51290/21-2-240)

Обман потребителя при оказании услуг общественного питания

В Управление Роспотребнадзора по г. Москве поступило обращение потребителя на ущемление его прав при оказании услуг общественного питания.

При проведении КЗ факты, изложенные в обращении подтвердились: была осуществлена закупка продукции общественного питания блюда «Бифштекс с гарниром», за которое в кассовом чеке была пробита сумма 200 руб., при этом в меню стоимость за данное блюдо была указана в размере 170 руб., таким образом, выявлен обсчет на сумму 30 рублей.

За указанные нарушения ИП привлечен к административной ответственности по ч. 1 ст. 14.7 КоАП РФ.

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

С 1 июля 2020 года вступили в силу требования законодательства об обязательной цифровой маркировки обуви и табачной продукции: Постановление Правительства РФ от 05.07.2019 № 860 "Об утверждении Правил маркировки обувных товаров средствами идентификации и особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении обувных товаров" 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 137 предостережений о недопустимости нарушений обязательных требований законодательства.

За 2021 год проведен мониторинг 1078 объектов, реализующих **обувь**. Из проверенных 1078 объектов в 13 % случаев на (138 объектах, в основном малый бизнес) установлены нарушения реализация продукции в части отсутствия маркировки средствами идентификации или с нарушением такой маркировки.

Проверено 50 616 пар. С нарушением обязательных требований к маркировке реализовывалось 12 590 пар (315 пар – отечественного производства, 5 873 – импортного, 6 402 – без информации о стране происхождения). Продукция изъята из оборота (арестована). Общая сумма арестованной продукции составила 7 млн. 810 тыс. 518 рублей.

Составлено 145 протоколов об административном правонарушении (85 - на индивидуальных предпринимателей и 60 - 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 2022** года к административной ответственности было привлечено 177 лиц, общая сумма административных штрафов составила 3 млн. 900 тыс. рублей с конфискацией 25 048 пар обувных товаров.

В марте 2021г. в ходе плановой проверки в отношении спортивного магазина принадлежащему ООО «С…», установлено, что юридическим лицом допущена реализация обувных товаров и товаров легкой промышленности без маркировки и нанесения информации предусмотренной законодательством РФ, а также с нарушением установленного порядка нанесения такой маркировки и информации.

В отношении ООО «С..» составлен протокол по ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ и передан в мировой суд судебного участка № 345 Хорошевского района г. Москвы, вынесено постановление о признании юридического лица виновными в совершении административного правонарушения, предусмотренного ч. 2 ст. 15.12 Кодекса РФ об административных правонарушениях, и назначить административное наказание в виде административного штрафа в размере 50 000 тыс. рублей, без конфискации предметов административного правонарушения.

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” (далее- ПП РФ №1957), 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 3 496 объектов, из которых 471 - это объекты крупных торговых сетей.

Специалистами Управления проведен мониторинг 1076 объектов.

Количество проверенной парфюмерной продукции составило 29 430 единиц.

В результате надзорных мероприятий установлены нарушения на 182 объектах (реализация духов и туалетной воды без маркировки средствами идентификации), изъято из оборота (арестовано) 7704 единиц парфюмерной продукции, стоимостью 4 753 681 тысяч рублей. Из которых Российского производства – 181, импортного производства – 5 654, без указания информации о стране происхождения – 1869.

Возбуждено 158 дел об административном правонарушении по ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ (90 - в отношении ИП, 68 - в отношении ЮЛ).

Составлено 90 протоколов на индивидуальных предпринимателей и 68 на юридических лиц, которые направлены в суд.

Судами по состоянию на 01.01.2022 г. рассмотрено 69 административных материалов, по которым вынесены постановления о назначении наказания в виде штрафа на общую сумму в размере 1 524 000 рублей с конфискацией 1832 единиц арестованной парфюмерной продукции на сумму 884 692 руб.

В октябре 2021 года при проведении осмотра магазина ООО «Э…», установлен факт реализации парфюмерной продукции без маркировки и нанесения информации, предусмотренной законодательством РФ, в том числе без нанесения на них средств идентификации (QR-кодов) и передачи в информационную систему мониторинга сведений о маркировке, а также без сопроводительных документов, подтверждающих ее безопасность.

Составлен протокол ареста 65 единиц продукции на сумму 40 700 рублей и протокол об административном правонарушении, ответственность за которое предусмотрена по ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ.

Материалы дела в отношении данного юридического лица переданы в суд. Постановлениями по делу №5-1211/2021 от 15.11.2021 г. мирового судьи судебного участка №36 района Орехово-Борисово г. Москвы ООО «Э..» 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 50 000 рублей с конфискацией предметов административного правонарушения на общую сумму 40 700 рублей.

В ходе проведения административного расследования в отношении ООО «Р…», установлена реализация парфюмерной продукции без информации на этикетке на русском языке, предусмотренной требованиями технического регламента 009/2011 «О безопасности парфюмерно-косметической продукции» и без кодов идентификации в соответствии с требованиями ПП РФ № 1957 . В отношении продукция в количестве 31 единицы на сумму 42 600 составлен протокол ареста.

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

Постановлением по делу № 5-658/2021 от 16 ноября 2021 года мирового судьи судебного участка № 83 района Бибирево г. Москвы юридическое лицо 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, с конфискацией предметов административного правонарушения на общую сумму 42 600 рублей.

С 1 октября 2020г. вступили в силу требования законодательства об обязательной маркировке **фототоваров**: Постановление Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2019 г. № 1953 «Об утверждении Правил маркировки фотокамер (кроме кинокамер), фотовспышек и ламп-вспышек

средствами идентификации и особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении фототоваров».

За 2021 год специалистами Управления проведен мониторинг **233** объектов, из которых в 3 % случаев (на 7 объектах) установлены нарушения в части отсутствия маркировки средствами идентификации или с нарушением такой маркировки.

Количество проверенной продукции составило **1870** единиц, из них реализовывалось с нарушением обязательных требований законодательства **23 единиц** (импортного производства, без маркировки средствами идентификации) на сумму **315,2 тыс.рублей.** Продукция изъята из оборота (арестована).

Возбуждено **7** дел об административном правонарушении по ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ, составлены протоколы (4- на юридических лиц и 3 – на индивидуальных предпринимателей) и направлены в суд.

Судами вынесено **3** решения. Сумма штрафа составила **110,0 тыс.руб.**, сведения о продукции подлежащей конфискации - **12** единиц на сумму **56,09 тыс. руб.**

Так, при производстве осмотра принадлежащих помещений, территорий и находящихся там вещей и документов, павильона принадлежащего ИП С.., установлен факт нарушения обязательных требований законодательства в сфере защиты прав потребителей, выразившееся в реализации фототоваров без маркировки QR-кодами национальной системы цифровой маркировки «Честный знак».

*Составлен протокол ареста **10** единиц продукции на сумму **51100** рублей и протокол об административном правонарушении, ответственность за которое предусмотрена по ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ.*

Материалы дела в отношении ИП переданы в суд. Постановлением по делу №5-64/2022 от 07.11.2021 г. мирового судьи судебного участка №413 ИП признан виновным в совершении административного правонарушения, предусмотренного ч. 2 ст. 15.12 Кодекса РФ об административных правонарушениях и назначено административное наказание в виде штрафа в размере 10 000 рублей с конфискацией предметов административного правонарушения на общую сумму 51 100 рублей.

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

За 2021 год специалистами Управления проведен мониторинг **1086** объектов, из которых в 15,5% случаев (на 168 объекте установлены

нарушения) в части отсутствия маркировки средствами идентификации или с нарушением такой маркировки.

Количество проверенных товаров легкой промышленности составило 51 281 единиц. Из них, реализовывалось с нарушением обязательных требований законодательства **10 464** товара легкой промышленности, в том числе 1335 – отечественного производства, 6725 – импортного, 2404- без информации о стране происхождения. Продукция изъята из оборота (арестована). Общая сумма арестованной продукции составила **6 млн. 658 тыс.** рублей.

Возбуждено 168 дел об административном правонарушении по ч. 2 ст. 15.12 КоАП РФ, составлены протоколы (70- на юридических лиц и 89 – на индивидуальных предпринимателей) и направлены в суд.

Вынесено судами решений по 41 делу. Общая сумма штрафов составила 954 000 руб. (800 тыс. руб.– на юр. лиц, 154 тыс. руб.-на индивидуальных предпринимателей), сведения о продукции подлежащей конфискации количество составило 3 127 единиц на общую сумму 1 млн 701 тыс. рублей.

Так же выдано 26 предписаний об устранении выявленных нарушений (11- юридическим лицам и 15- индивидуальным предпринимателям). Их них исполнено 21 (9- юридических лиц и 12 индивидуальных предпринимателей).

В ходе проведения внеплановой проверки в отношении ООО «А..» установлена реализация товаров легкой промышленности без кодов идентификации в соответствии с требованиями ПП РФ № 1956. В отношении продукции в количестве 60 единиц на сумму 6 400 составлен протокол ареста.

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

Постановлением по делу № 05-2148/381/2021 от 09 сентября 2021 года мирового судьи судебного участка № 381 г. Москвы (Мещанский районный суд) юридическое лицо 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, с конфискацией предметов административного правонарушения на общую сумму 6 400 рублей.

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

За 2021 год проведен мониторинг **1457** объектов, реализующих **табачную продукцию**, из которых в 8,5 % случаев (на 139 объектах, в основном малый бизнес) установлены нарушения реализации продукции без маркировки средствами идентификации или с нарушением такой маркировки.

Проверено 66 250 пачек табачной продукции. С нарушением обязательных требований законодательства реализовывалось 24 127 пачек

(5566 пачки – отечественного производства, 18561 – импортного). Продукция изъята из оборота (арестована). Общая сумма арестованной продукции составила 3 млн. 382 тысячи рублей.

Составлено 154 протокола об административном правонарушении (132 – на индивидуальных предпринимателей, 22 - на юридических лиц) по ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ. Материалы дел направлены для рассмотрения по подведомственности в судебные органы.

По состоянию на **31 декабря 2021 г.** (с начала введения обязательной маркировки в 2020 году) решениями судов к административной ответственности по ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ привлечено **194** лица на общую сумму административных штрафов **4 млн. 899 тыс.** рублей с конфискацией предметов административного правонарушения на **3 млн. 599** тыс. рублей.

За **2021 год** судами вынесено **152** решения о наложении штрафов на сумму **4 млн. 17 тыс.** рублей с конфискацией предметов административного правонарушения.

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

В отношении данного магазина ООО «П…» составлен протокол по ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ. Постановлением по делу № 5-1352/2021 от 08.12.2021г. мирового судьи судебного участка №404 района Коптево г. Москвы признал ООО «П..» виновным в совершении административного правонарушения, предусмотренного ч. 4 ст. 15.12 КоАП РФ и назначил административное наказание в виде штрафа в размере 200 000 рублей с конфискацией предметов административного правонарушения на общую сумму 21585 рублей.