Информация для потребителей

Выдержки из Государственного доклада «Защита прав потребителей в Российской Федерации

**в 2021 году»**

# Судебная защита прав потребителей

# Судебная защита прав потребителей

## О результатах рассмотрения споров потребителей в судах

В 2021 г., как и прежде, судебная практика продолжала формироваться с учетом общей правовой позиции Верховного Суда Российской Федерации\*, изложенной в постановлении Пленума Верховного Суда Российской Федерации № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей». При этом с 2017 года (когда вопрос о национальной системе защиты прав потребителей рассматривался на заседании Президиума Государственного Совета Российской Федерации) наблюдается изменение основных тенденций соответствующих показателей (рис. 5.1.1).

450 000,00

400 000,00

350 000,00

300 000,00

250 000,00

200 000,00

150 000,00

100 000,00

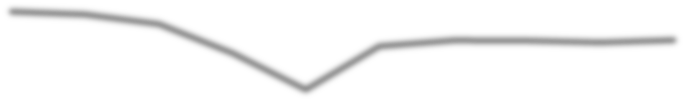
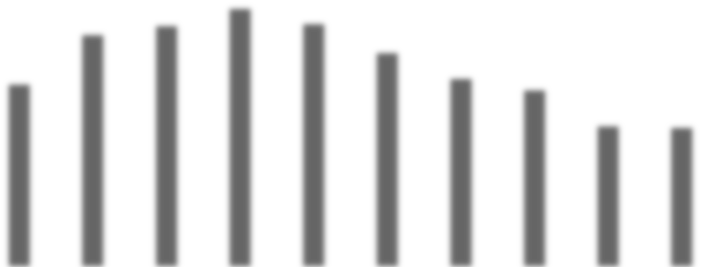
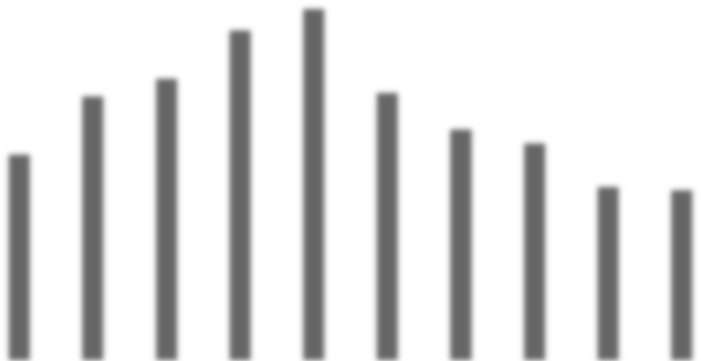
50 000,00

0,00

2012 2013 2014 2015 2016 2017 2018 2019 2020 2021

100,0 %

90,0



88,4 87,7

85,3

78,1

79,8

81,2

81,1 80,7 81,3

68,9

80,0

70,0

60,0

50,0

40,0

30,0

20,0

10,0

0,0

Рассмотрено всего дел Удовлетворено исков Доля удовлетворенных исков

**Рис. 5.1.1.** Сведения о количестве рассмотренных дел и доле удовлетворенных исков по делам о защите прав потребителей\*\*

Вплоть до 2016 года наблюдалась постоянная тенденция к существенному росту объемов судебной работы. С 2017 г. наблюдается снижение этого показателя до уровня 2013 года (на 24 % по сравнению в 2016 годом), который составил чуть более 300 тысяч дел, а в 2020 году показатель снизился практически на 51 % по сравнению с 2016 г. и составил 196 тысяч дел. В 2021 году данный показатель практически остался на уровне 2020 года.

Анализируя причины такого существенного снижения (на 51 % за 4 года) можно проследить, как менялось количество рассмотренных дел в различных потребительских сферах. Самое существенное снижение количества рассмотренных потребительских исков приходится на сферу финансовых услуг (70 %, со 150 тысяч до 45 тысяч споров), в 2021 году продолжается снижение в указанной сфере (20 %, с 45 тысяч до 40 тысяч споров).

Что касается результативности рассмотрения потребительских исков, то с 2017

года наметилась тенденция относительной стабильности такого показателя на уровне

\* Далее – ВС РФ.

\*\* По данным Судебного департамента при ВС РФ

1

80 %. Если в 2012 г. 88,4 % судебных дел было рассмотрено в пользу потребителей, то в 2015 г. их доля снизилась до 78 %, в 2016 г. составила 68,9 %, в 2017 г. вновь вернулась на уровень 2015 года и составила почти 80 %, а в 2018–2021 гг. сохранялась на уровне 80 %.

Наибольшая доля удовлетворенных исков, в 2021 г. приходится на споры, вытекающие из договоров в сфере торговли, услуг и выполнения работ, и составляет 83 %. В то же время доля удовлетворенных исков зафиксирована по спорам, вытекающим из договоров в сфере оказания финансовых услуг составила 75 % (в 2020 году – 65 %).

Немаловажно отметить, что количество судебных дел, вытекающих из сферы розничной торговли, оказания услуг (выполнения работ) в 2021 г. составило 81 % от всех рассмотренных судами дел о защите прав потребителей. На споры с кредитными организациями приходится также порядка 19 % всех рассмотренных дел.

Динамика показателей, характеризующих сумму присужденных к взысканию по удовлетворенным искам денежных средств, включая моральный вред, отражена на рис. 5.1.2.

90 42,7



36

32

31,9

30,8

23,1

26

26

37,1

28

26,2

26,7

18,3

13,3

24,5

16,6

19

23

7,6

5,8

15,8

6,5

6

7

5,6

5,8

5,2

6,3

2,5

3

80

70

60

50

40

30

20

10

0

2012 2013 2014 2015 2016 2017 2018 2019 2020 2021

всего

из договоров в сфере торговли, услуг и т.п.

Из договоров с финансово-кредитными учреждениями

**Рис. 5.1.2.** Суммы, присужденные к взысканию по удовлетворенным искам, включая моральный ущерб, в 2012–2021 гг., млрд руб.\*

В 2021 г. общая сумма, присужденная к взысканию по удовлетворенным искам,

повысилась на 40 % по сравнению с 2020 г. (18,3 млрд руб.) и составила 26 млрд руб.

При этом средняя сумма, взысканная в пользу потребителей по решению суда, составляет в среднем 137 тыс. руб.

Судебная защита потребителей в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей осуществляется 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,

\* По данным Судебного департамента при ВС РФ.

2

уполномоченной организации, импортера, владельца агрегатора) либо о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за неоднократное (два раза или более в течение одного календарного года) или грубое (повлекшее смерть или массовые заболевания, отравления людей) нарушение прав потребителей.

В 2021 г. Роспотребнадзором было подано 5 506 исков в защиту прав потребителей (в 2020 г. – 5 838 исков), из них 2 930 (в 2020 г. – 2 639 исков) в защиту неопределенного круга потребителей, в защиту конкретного потребителя 2 547 (в 2020 г.

* 3 166 исков) и 29 (в 2020 г. – 33 иска) в защиту группы потребителей.

10000

9000

8000

7000

6000

5000

4000

3000

2000

1000

0

~~144,10%~~



127%

113,90%

116,50%

7302

115%

100%

106,40%

108,70%

5773

5904

6426

5838

5067

5390

5506

2014 2015 2016 2017 2018 2019 2020 2021

Подано исков в суд %



160%

140%

120%

100%

80%

60%

40%

20%

0%

**Рис. 5.1.3.** Динамика поданных территориальными органами Роспотребнадзора исков в суд,

2014–2021 гг.

Всего рассмотрено 4 391 иск в защиту прав потребителей, что составило 79,8 %

от общего количества поданных исков.

Доля удовлетворенных исков (в том числе частично) от общего количества рассмотренных составила 96,8 % (4 244 иска), что на 2,2 % больше уровня 2020 г. –

94,6 % (4 423 иска) (рис. 5.1.4).



|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 7000  6000  5000 | 4356 | 4592 | 4914 | 96,8  4824 | 6194  97,3 | 97  5207 | 94,6  4423 | 96,8  4244 | 100  98  96  94  92 |
| 4000 |  |  |  |  |  |  |  |  | 90 |
| 3000 |  |  |  |  |  |  |  |  | 88 |
| 2000 | 86 | 85,2 | 85,1 |  |  |  |  |  | 86  84 |
| 1000 | 5067 | 5390 | 5773 | 4984 | 6365 | 5371 | 4677 | 4391 | 82  80 |
| 0 |  |  |  |  |  |  |  |  | 78 |

2014 2015 2016 2017 2018 2019 2020 2021

Рассмотрено исков Удовлетворено исков (в том числе частично) %



**Рис. 4.1.4.** Динамика рассмотрения исков судами, 2014–2021 гг.

3

100%



2578

87

224

52

317

14

19

62

28

246

88

85

72

501

421

124

2431

126

328

16

25

74

49

260

117

161

56

463

90%

80%

70%

60%

50%

40%

30%

20%

10%

0%

Розничная торговля

Общественное питание

Бытовое обслуживание

Техническое обслуживание

и ремонт автомототранспортных средств

Туристские услуги

Транспортные услуги

Услуги связи

Деятельность на финансовом рынке

Долевое строительство жилья

Жилищно-коммунальные услуги

Образовательные услуги

Медицинские услуги

Культурно-развлекательные мероприятия

Прочие виды деятельности

2020 г. 2021 г.



**Рис. 5.1.5.** Сведения о количестве рассмотренных судебных дел по различным сферам,

2020–2021 гг.

При анализе общего количества рассмотренных исковых заявлений, поданных в защиту прав потребителей, видно, что прирост по сравнению с 2020 г. составил в таких сферах, как розничная торговля 6 %, культурно-развлекательные мероприятия – на 28,6 % (рис. 5.1.5).

При этом значительное уменьшение указанных показателей произошло в туристских (в 1,9 раз) и транспортных услугах (в 2,4 раза), что объясняется, в том числе улучшением в 2021 г. эпидемиологической обстановки и созданием условий для исполнения заключенных договоров.

При этом от общего количества поданных исковых заявлений в защиту неопределенного круга потребителей направлено 2 250 исков или 76,8 % от числа поданных, а в 2020 г. этот показатель составил 2 639 исковых заявления. Доля удовлетворенных судебными органами исков в 2021 г. составила 97,2 %, в то время как в 2020 г. - 97 %, в 2019 г. – 78 %, 2018 г. – 84 %, в 2017 г. – 81,3 %, в 2016 г. – 82,2 %, в

2015 г. – 82,4 %, в 2014 – 83,5 %), соответственно данный показатель по сравнению с

2020 г. подрос на 0,2 %, то есть практически не изменился.

Из общего числа исков, поданных в защиту неопределенного круга потребителей, 2 246 исковых заявления (76,7 %) подано с целью устранения нарушений в области розничной торговли и 23,3 % – в сфере оказания услуг (рис. 5.1.6).

4

4000

3328

3356

3680

3500



3161

3088

3223

3091

3248

3000

2476

2525

2580

2656

2737

2730

2529

2639

2500

1899

1480

1834

2034

2250

2187

2000

1374

1500

984

1000

500

0

2010

2011

2012

2013

2014

2015

2016

2017

2018

2019

2020

2021

Подано исков из них удовлетворено



**Рис. 5.1.6.** Динамика подачи исков в защиту неопределенного круга лиц, 2010–2021 гг.

Также в 2021 г. территориальными органами Роспотребнадзора в суд было направлено 2 547 заявлений о защите прав конкретных потребителей, что выше показателей 2015–2017 гг. (рис. 5.1.7).

4000



3548

3138 3166

2389

2492

2547

2102

2144

1746

1940

1360

1618

3500

3000

2500

2000

1500

1000

500

0

2010 2011 2012 2013 2014 2015 2016 2017 2018 2019 2020 2021

подано исков в защиту конкретных потребителей



**Рис. 5.1.7.** Количество исков, поданных Роспотребнадзором в защиту конкретных потребителей, 2010–2021 гг.

При этом следует отметить, что участие Роспотребнадзора в судебном процессе в той или иной форме повышает шансы потребителей на удовлетворение имущественных исков, что является убедительным доказательством эффективности данной формы такого участия в судебной защите потребителей.

В 2021 г. территориальными органами Роспотребнадзора дано 10 118 заключений по делу в целях защиты прав потребителей, что на 3 % больше, чем за период 2020 г. (9 821 заключение) и на 2 % меньше, чем в 2019 г. (10 312 заключений) и на 5,7 % больше, чем в 2018 г. (9 543 заключений), из которых в 93 % случаев требования потребителей удовлетворены.

5

12000



10263

10824

10470

10272

9596

10312

9283

9078

9543

9821

10118

6342

10000

8000

6000

4000

2000

0

2010 2011 2012 2013 2014 2015 2016 2017 2018 2019 2020 2021

Заключений всего



**Рис. 5.1.8.** Динамика количества заключений по делу в целях защиты прав потребителей

Анализируя статистические данные, приведенные на рис. 5.1.8, можно сделать вывод, что, начиная с 2011 года общее число заключений по делу в целях защиты прав потребителей изменяется незначительно, оставаясь стабильно в количестве 9–10 тысяч заключений в год.

Больше всего заключений от общего количества в 2021 г. дано Управлением Роспотребнадзора по Республике Татарстан, которое уже шестой год удерживает лидерство по данному показателю (11,4 % от общего количества заключений). Также можно отметить Управление Роспотребнадзора по городу Москве и Нижегородской области с долями 7,7 % и 4,1 % от общего количества заключений соответственно.

Таблица 5.1.4

**Количество заключений, данных в судах территориальными органами Роспотребнадзора в целях защиты прав потребителей**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Субъекты Российской Федерации | Дано заключений в судах | | | | | Доля от общего показателя по России в 2021 г., % |
| 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
|  | Всего по Российской Федерации | 9 078 | 9 543 | 10 312 | 9 821 | 10 118 | 100,0 |
| 1 | Республика Татарстан | 611 | 735 | 895 | 1004 | 1148 | 11,4 |
| 2 | г. Москва | 235 | 314 | 451 | 748 | 779 | 7,7 |
| 3 | Нижегородская область | 187 | 187 | 351 | 440 | 416 | 4,1 |
| 4 | Саратовская область | 204 | 267 | 325 | 386 | 387 | 3,8 |
| 5 | Омская область | 402 | 398 | 377 | 374 | 365 | 3,6 |
| 6 | Свердловская область | 148 | 208 | 209 | 280 | 290 | 2,9 |
| 7 | Пензенская область | 189 | 207 | 237 | 237 | 290 | 2,9 |
| 8 | Тюменская область | 245 | 261 | 283 | 240 | 280 | 2,8 |
| 9 | Самарская область | 245 | 259 | 253 | 257 | 269 | 2,7 |
| 10 | Красноярский край | 260 | 358 | 346 | 241 | 251 | 2,5 |

Только в 2 из 10 лидирующих по количеству данных заключений территориальных органов наблюдалось сокращение показателя в Нижегородской области (на 5,8 %), в Омской области (на 2,5 %). Остальные территории увеличили свои

6

прошлогодние показатели: г. Москва на 4 %, Республика Татарстан на 12,5 %,

Пензенская область на 18,3 %, Тюменская область на 14,3 %.

Структура заключений по гражданским делам, данных территориальными органами Роспотребнадзора в целях защиты прав потребителей (табл. 5.1.5), показывает, что большая часть заключений традиционно на протяжении последних лет приходится на сферу розничной торговли (42,1 %). Такая стабильность может быть объяснена высокой стоимостью отдельных видов товаров (автомобили, технически сложные товары и т. п.), что стимулирует граждан на реализацию своих гражданских прав на судебную защиту. На долю судебных дел, связанных с оказанием финансовых услуг, приходится около 13 % всех заключений, 5,4 % пришлось на сферу оказания туристских услуг, а в интересах потребителей бытовых и жилищно-коммунальных услуг доля судебных дел составляет 9,2 % и 6 % соответственно.

Таблица 5.1.5

**Количество данных территориальными органами Роспотребнадзора в судах заключений по различным категориям дел в 2016–2021 гг.**

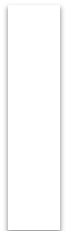
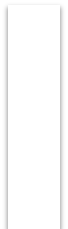
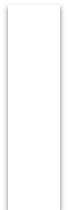
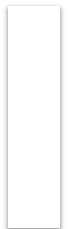
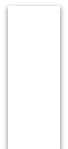
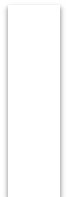
|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Категория дел | Количество заключений | | | | | |
| 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Из договоров в сфере: | | | | | | |
| розничной торговли | 4 266 | 4 212 | 4247 | 4622 | 3798 | 4264 |
| в том числе по образцам | 567 | 670 | 705 | 622 | 486 | 604 |
| услуг связи | 72 | 103 | 217 | 225 | 137 | 177 |
| жилищно-коммунальных услуг | 758 | 721 | 558 | 689 | 509 | 603 |
| бытовых услуг | 860 | 828 | 919 | 917 | 793 | 929 |
| долевого строительства жилья | 584 | 536 | 523 | 535 | 357 | 364 |
| туристских услуг | 258 | 209 | 315 | 381 | 979 | 547 |
| медицинских услуг | 131 | 170 | 206 | 235 | 225 | 213 |
| транспортных услуг | 76 | 94 | 152 | 110 | 318 | 182 |
| услуг в области образования | 63 | 69 | 60 | 48 | 52 | 57 |
| финансовых услуг | 1 682 | 1 330 | 1480 | 1481 | 1372 | 1307 |

Анализ статистических данных показывает, что в 2021 г. произошел рост заключений в таких сферах потребительских правоотношений как услуги связи на 22,6 %, жилищно-коммунальные услуги – на 15,6 %, бытовые услуги – на 14,6 %, розничная торговля на 11 %, в том числе по образцам – на 19,5 %.

Всего в 2021 г. при участии территориальных органов Роспотребнадзора в судах в случае дачи заключения по делу присуждено денежных средств в пользу потребителей около 830,5 млн руб., что выше показателя прошлого года на 0,7 % (в 2020 г. – 825 тыс. руб.), сумма компенсаций морального вреда увеличилась в 1,6 раза (рис. 5.1.9).

7

1 000 000



28 327

31 757

31 086

26 335

43 331

32 294

709 934

823 224

756 227

825 483

830 429

529 713

900 000

800 000

700 000

600 000

500 000

400 000

300 000

200 000

100 000

0

2016 2017 2018 2019 2020 2021

Из них компенсация морального вреда, тыс. руб



Присуждено денежных средств в пользу потребителей, тыс. руб.



**Рис. 5.1.9.** Сведения о количестве присужденных денежных средств в пользу потребителей (в случае дачи Роспотребнадзором заключения по делу)

По искам, поданным непосредственно территориальными органами Роспотребнадзора, присуждено денежных средств в пользу потребителей в 2021 г. 284,6 млн руб. По сравнению с 2020 г. этот показатель вырос на 22,7 %. Компенсации морального вреда уменьшилась по сравнению с 2020 г. на 22 %.

350 000

300 000

250 000

200 000

150 000

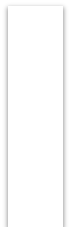
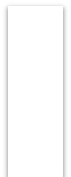
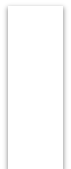
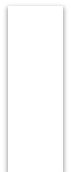
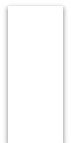
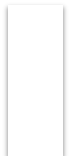
100 000

50 000

0

35 311

2016 2017 2018 2019 2020 2021



43 075

12 670

11 361

14 862

9 794

284 641

193 903

177 006

213 736

209 913

220 261

Из них компенсация морального вреда, тыс. руб



Присуждено денежных средств в пользу потребителей, тыс. руб.



**Рис. 5.1.10.** Присуждено денежных средств в пользу потребителей по искам Роспотребнадзора

## О практике территориальных органов Роспотребнадзора.

**Обращения в суд с исками в защиту прав и законных интересов группы лиц, как новая форма защиты прав потребителей**

Уже два года в Российской Федерации действует коллективная форма судебной защиты прав потребителей, заключающаяся в возможности предъявления исков о защите прав и законных интересов группы потребителей одним инициативным лицом.

Территориальные органы Роспотребнадзора активно включились в работу по судебной защите прав и законных интересов групп лиц, являющихся потребителями.

При этом в отдельных территориальных органах активная работа по подготовке исков является эффективным способом защиты прав потребителей, поскольку приводит

8

к тому, что хозяйствующие субъекты под угрозой подачи иска возмещают причиненный потребителям вред. Например, Управление Роспотребнадзора по Свердловской области вело подготовку к подаче 16 исков, однако было подано только 3, поскольку по остальным эпизодам отпали основания, т. к. требования потребителей были удовлетворены.

Поданные территориальными органами Роспотребнадзора иски в защиту прав и законных интересов группы лиц приходятся в основном на сферу услуг (культурно- развлекательные мероприятия, образовательные услуги, туристские услуги, жилищно- коммунальные услуги, услуги общественного питания, юридические услуги, спортивно- оздоровительные услуги (фитнес)) по фактам:

* отказа от услуг в связи с распространением новой коронавирусной инфекции

(COVID-19);

* причинение вреда здоровью при оказании услуг;
* обмана потребителей.

Всего за период 2020–2021 гг. территориальными органами Роспотребнадзора было подано 62 иска в защиту прав и законных интересов группы лиц, из которых 36 групповых исков удовлетворено (в 2020 г. – 15 исков, в 2021 г. – 21 иск), что составляет 58 %.

Невысокий процент удовлетворенных исков связан с рядом проблем, влияющих на возможность эффективно защищать интересы больших групп потребителей, оказавшихся в одинаковой юридико-фактической ситуации, которые с 2020 года\* практически не изменились и остаются актуальными и на сегодняшний день:

1. Ресурсоемкость (сложность в сборе доказательств: зачастую требуется несколько раз пересчитывать размер материальных требований, собирать новые доказательства, например, о размере выставленного счета за ЖКХ, постоянно пересчитывается размер неустойки; суд откладывается каждый раз при присоединении новых потерпевших).
2. Недостаточная вовлеченность потерпевших, неготовность собирать доказательства, отказ от присоединения к иску при небольшой сумме требований, в некоторых случаях сложно собрать 20 потерпевших;
3. Снижение судом размера взысканной компенсации морального вреда.
4. Платежеспособность и масштаб бизнеса ответчика.
5. Длительные сроки рассмотрения иска.

В 2021 году успешно (по количеству удовлетворенных судом исков) применили практику групповых исков 13 территориальных органов (Белгородская область, Московская область, г. Москва, Республика Коми, Красноярский край, Краснодарский край, Ростовская область, Республика Татарстан, Чувашская Республика, Курганская область, Свердловская область, Челябинская область, Республика Саха (Якутия)).

За два года успешная судебная практика по групповым искам сформирована в Свердловской области, Республике Татарстан, г. Москве, Московской области, Красноярском крае, Ростовской области, Челябинской области, Республике Саха (Якутия).

Вместе с тем, остается ряд регионов, которые за два года не использовали новую форму судебной защиты, такие как Амурская область, Республика Башкортостан, Еврейская автономная область, Приморский край, Республика Тыва, Ульяновская область, Республика Дагестан, Республика Ингушетия и, к сожалению, примеры таких регионов на этом не заканчиваются.

\* См. Государственный доклад «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2020 году».

9

*Примеры успешной защиты группы потребителей в г. Москве*

1. Гагаринский районный суд города Москвы (дело № 2-4032/2021) 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 «Воронцово» в защиту прав, свобод и законных интересов группы лиц (22 потребителей услуг ЖКХ).

Длительное время у жильцов ЖСК «Воронцово» температура горячей воды в квартирах не превышала 45 °C, а в некоторых случаях – 37,8 °C. По данному факту специалистами Роспотребнадзора была проведена проверка, ЖСК «Воронцово» был оштрафован на 22 тыс. руб., но нарушения не прекратились.

От имени группы потребителей в Гагаринский районный суд города Москвы был подан иск с требованием перерасчета, устранения нарушений, возмещения материального вреда в результате предоставления некачественной услуги ЖКХ. Суд обязал ЖСК «Воронцово» произвести перерасчет и привести в соответствие с нормативами температуру горячей воды в квартирах.

1. В Управление Роспотребнадзора по г. Москве обратились граждане с просьбой оказания помощи в защите их прав как потребителей, нарушенных ООО «Продюсерский Центр «ДИ энд ДЖИ МакГор Продакшн». 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 5 марта 2020 № 12-УМ и в Московской области – постановлением Губернатора Московской области от 12 марта 2020 № 108-ПГ проведение публичных массовых мероприятий с очным присутствием граждан было запрещено и мероприятие было перенесено на 1–2 августа 2020 года. Часть выпускников отказались от участия в мероприятии и потребовали от организатора мероприятия возврата денежных средств в соответствии со статьей 28 и статье 32 Закона № 2300-1 «О защите прав потребителей», направив ему письменные заявления.

Организатор мероприятия не произвел возврат денежных средств в установленный законодательством срок. В связи с этим 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 пунктом 1 статьи 47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации и пунктом 5 статьи 40 Закона № 2300-1 «О защите прав потребителей».

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 381 000 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,

10

апелляционную жалобу представителя ООО «Продюсерский Центр «ДИ энд ДЖИ МакГор Продакшн» – без удовлетворения.

Общая сумма взысканных судом денежных средств в пользу потребителей, составила 651 000 рублей с учетом компенсации морального вреда в размере 30 000 рублей. Решение суда вступило в законную силу.

*Примеры успешной защиты группы потребителей в Чувашской Республике – Чувашии*

В интересах граждан Управление Роспотребнадзора по Чувашской Республике – Чувашии обратилось в суд с иском к индивидуальному предпринимателю Чекалиной И.Н. о защите прав потребителей.

Между истцами и индивидуальным предпринимателем были заключены возмездные договоры на оказание образовательных услуг, во исполнение условий которых истцы оплатили исполнителю различные денежные суммы. Заказчики досрочно отказались от исполнения договоров, направив исполнителю претензии, но деньги ответчиком им не были возвращены. Граждане просили расторгнуть договоры об оказании услуг, взыскать с ответчика оплаченную сумму, наложить на индивидуального предпринимателя Чекалину И.Н. штраф.

Московским районным судом г. Чебоксары данное заявление удовлетворено. Суд решил расторгнуть договоры об оказании услуг, взыскать с индивидуального предпринимателя в пользу граждан в счет оплаченных по договорам об оказании услуг денежные средства, штраф. Общая сумма взысканных средств составила 574,9 тыс. рублей. Решение вступило в законную силу.

*Примеры успешной защиты группы потребителей в Красноярском крае*

Подан групповой иск (47 граждан) к АО «Авиакомпания Сибирь» по факту вынужденного отказа от авиаперевозки в связи с пандемией. В ходе рассмотрения дела требования потребителей удовлетворены на общую сумму 236,5 тыс. руб.

*Примеры успешной защиты группы потребителей в Курганской области*

Поводом для обращения Управления Роспотребнадзора по Курганской области в суд с исковым заявлением в целях защиты прав группы потребителей, послужило поступление заявлений от 20 потребителей о ненадлежащем оказании услуг общественного питания в кафе «Райдер» ИП Заева Станислава Николаевича (Курганская область, Кетовский район, с. Лесниково, мкрн КГСХА, д. 7), в результате чего потребителям, в том числе несовершеннолетним, причинен вред здоровью.

По решению суда индивидуальный предприниматель должен был выплатить сумму 811,164 тыс. руб., в том числе 400,0 тыс. руб. компенсация морального вреда.

В августе 2021 года по заявлению ответчика заочное решение суда было отменено, дело направлено на новое рассмотрение. В феврале 2022 г. требования Управления удовлетворены частично, в пользу потребителей присуждено 1088,708 тыс. руб., в том числе 610,0 тыс. руб. моральный вред. Решение не вступило в законную силу.

## 5.3. Об основных правовых позициях Верховного Суда Российской Федерации по вопросам защиты прав потребителей

Документы, принимаемые Верховным Судом Российской Федерации: постановления Пленума ВС РФ, обзоры судебной практики, подготавливаемые ВС РФ, и другие результаты деятельности ВС РФ, имеют ключевое значение в правильной квалификации нарушений законов и других общественных норм на потребительском рынке (табл. 5.1.7).

11

Таблица 5.1.7

**Обзор правовых позиций, сформированных в судебной практике по вопросам защиты прав потребителей в 2021 году**

|  |  |
| --- | --- |
| Вывод | Номер пункта |
| 1 | 2 |
| **Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей (утвержден Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 20.10.2021)** | |
| Потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи автомобиля в случае сообщения продавцом недостоверной информации о годе его изготовления и пробеге | Пункт 4 |
| Подрядчик, принявший от заказчика полностью или частично оплату работ, не вправе недобросовестно ссылаться на то, что договор подряда не был заключен | Пункт 9 |
| Туроператор отвечает за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта независимо от условий агентского договора и исполнения их турагентом | Пункт 11 |
| Возмещение (полное или частичное) потребителю стоимости утраченного при перевозке товара не является основанием для отказа в компенсации морального вреда | Пункт 13 |
| Односторонний отказ исполнителя от исполнения публичного договора возмездного оказания услуг в отсутствие нарушений со стороны потребителя не допускается | Пункт 12 |
| При предъявлении потребителем финансовых услуг в суд требования к финансовой организации, превышающего 500 000 руб. (за исключением требований, вытекающих из договора ОСАГО), предварительное обращение к финансовому уполномоченному не требуется | Пункт 17 |
| **Обзор судебной практики Верховного суда Российской Федерации № 4 (2021)**  **(утвержден Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 16.02.2022)** | |
| Установление управляющей компанией платы за оказываемые услуги без соответствующего решения общего собрания собственников помещений многоквартирного дома является незаконным | Пункт 8 |
| Предъявление банком заявления о выдаче судебного приказа на взыскание всей суммы долга по договору займа (кредита) в связи с неисполнением заемщиком обязательства вносить ежемесячные платежи означает досрочное востребование кредитором суммы займа (кредита) с процентами в соответствии со статьей 811 Гражданского кодекса Российской Федерации, что изменяет срок исполнения обязательства заемщиком | Пункт 7 |
| **Обзор судебной практики Верховного Суда Российской Федерации № 3 (2021)**  **(утвержден Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 10.11.2021)** | |
| Если договор долевого участия в строительстве предусматривал оплату цены договора участником долевого строительства за счет кредитных средств, то в случае невозвращения застройщиком денежных средств по расторгнутому договору долевого участия он обязан возместить участнику долевого строительства убытки в размере процентов, уплаченных по договору кредита, за период неправомерного удержания денежных средств | Пункт 4 |
| Передача застройщиком участнику долевого строительства квартиры меньшей площади, чем это предусмотрено договором, свидетельствует о нарушении условия о предмете договора и является правовым основанием для соразмерного уменьшения цены договора | Пункт 3 |

12

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | 2 |
| **Обзор судебной практики Верховного Суда Российской Федерации № 2 (2021)**  **(утвержден Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 30.06.2021)** | |
| В случае неправомерного отказа страховщика от организации и оплаты ремонта транспортного средства в натуре и (или) одностороннего изменения условий исполнения обязательства на выплату страхового возмещения в денежной форме в отсутствие оснований, предусмотренных Законом об ОСАГО, потерпевший вправе требовать полного возмещения убытков в виде стоимости такого ремонта без учета износа транспортного средства. | Пункт 8 |
| Требование нотариуса об оплате услуг правового и технического характера, которые им фактически не оказываются и необходимость в осуществлении которых отсутствует исходя из существа нотариального действия, за совершением которого заинтересованное лицо обратилось к нотариусу, неправомерно | Пункт 17 |
| Сам по себе факт выявления строительных дефектов вследствие ненадлежащего исполнения обязанностей застройщика и наличия у него обязанности по устранению допущенных нарушений в течение гарантийного срока не освобождает управляющую организацию от исполнения обязанностей, установленных законодательством и договором управления многоквартирным домом, по содержанию общего имущества такого дома в надлежащем состоянии | Пункт 30 |
| **Обзор судебной практики Верховного Суда Российской Федерации № 1 (2021)**  **(утвержден Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 07.04.2021)** | |
| Заключение заемщиком вместо договора страхования жизни и здоровья, заключенного одновременно с кредитным договором, нового договора страхования с другой страховой компанией, но на условиях, соответствующих требованиям кредитного договора о страховании жизни и здоровья заемщика, не является основанием для увеличения банком процентной ставки по кредиту | Пункт 3 |
| Условие договора банковского счета о совершении банком за повышенную плату операции с денежными средствами клиента, являющейся сомнительной в соответствии с законодательством о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, противоречит существу законодательного регулирования и является ничтожным | Пункт 4 |
| Нарушение банком очередности списания денежных средств со счета клиента, повлекшее неисполнение судебного приказа, является основанием для возмещения банком убытков взыскателю | Пункт 8 |
| В случае банкротства застройщика наличие правопритязаний нескольких лиц в отношении одного и того же объекта недвижимости само по себе не препятствует включению их требований в реестр требований кредиторов, если дольщик представил заключенный с застройщиком договор и документы, подтверждающие внесение платы по договору | Пункт 20 |
| Правовой режим общего имущества в многоквартирном доме предусматривает запрет для лиц, в том числе собственников помещений в многоквартирном доме, пользоваться общим имуществом многоквартирного дома единолично без согласия других сособственников | Пункт 26 |
| **Обзор по отдельным вопросам судебной практики, связанным с применением законодательства и мер по противодействию распространению на территории Российской Федерации новой коронавирусной инфекции (COVID-19) № 3 (утвержден Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 17.02.2021)** | |
| Действующим законодательством не установлен обязательный досудебный порядок урегулирования споров о взыскании уплаченных по договору о реализации туристского продукта денежных средств, если поездка не состоялась в связи с распространением новой коронавирусной инфекции, без соблюдения которого истец не вправе обращаться с иском в суд | Вопрос 7 |

13

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | 2 |
| Реализация перевозчиком предусмотренного статьей 107.2 Воздушного кодекса Российской Федерации права отказаться от исполнения договора воздушной перевозки и возвратить пассажиру провозную плату с соблюдением порядка и сроков, установленных утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации Положением об особенностях исполнения договора воздушной перевозки пассажира, не свидетельствует о нарушении прав пассажира, в связи с чем на перевозчика не может быть возложена ответственность в виде уплаты неустойки, компенсации морального вреда и штрафа | Вопрос 11 |
| **Постановление Арбитражного суда Поволжского округа от 29.10.2021**  **№ Ф06-10378/2021 по делу № А65-4911/2021** | |
| Предварительный договор, заключенный с потребителем, так же как и основной договор, должен соответствовать требованиям статьи 16 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» | – |
| **Постановление Арбитражного суда Северо-Кавказского округа от 13.08.2021**  **№ Ф08-7003/2021 по делу № А63-17326/2020** | |
| При дистанционной торговле хозяйствующий субъект разместил на сайте договор, в котором было указано: если продавец не поставит товар или допустит просрочку, ответственность ограничивается лишь продлением сроков доставки. Тем не менее закон предусматривает иные последствия просрочки передачи предоплаченного товара, в том числе неустойку. Договор заключался онлайн,  покупатели не могли повлиять на его условия, в связи с этим такой договор ущемляет права потребителя | – |
| **Постановление Арбитражного суда Уральского округа от 23.11.2021**  **№ Ф09-8096/21 по делу № А50-4279/2021** | |
| Включение в договор условий, лишающих потребителя права на предъявление не оговоренных договором недостатков автомобиля, в том числе недостатков, которые будут обнаружены потребителем при эксплуатации транспортного средства, ведет к ущемлению прав потребителя | – |
| **Постановление Арбитражного суда Северо-Кавказского округа от 31.08.2021**  **№ Ф08-7344/2021 по делу № А53-37849/2020** | |
| Если договор содержит условие, в котором продавцу предоставляется право в одностороннем порядке увеличить цену товара, то такое условие считается незаконным, поскольку другой стороной договора является потребитель | – |
| **Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 09.11.2021 № 5-КГ21-123-К2, 2-1536/2020** | |
| Для коммерческих организаций в отношениях с потребителями специально установлена повышенная неустойка. Снизить ее можно в исключительных случаях | – |
| **Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 17.08.2021 № 31-КГ21-9-К6, 2-2162/2020** | |
| Если правопреемнику дольщика не передали квартиру в срок, неустойку оплачивает застройщик | – |
| **Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 06.04.2021 № 8-КГ21-1-К2** | |
| При обнаружении недостатков можно потребовать от импортера вернуть деньги. Для этого покупатель должен сначала предоставить товар импортеру и только потом заявить требование о возврате денег | – |

Аналитические обзоры и разъяснения Верховного Суда Российской Федерации имеют практическое значение не только для потребителей, но и для Роспотребнадзора, так как именно позиция высшего судебного органа определяет финал административных споров территориальных органов Роспотребнадзора с хозяйствующими субъектами.

14