

Об обращениях социально уязвимой категории потребителей за 6 месяцев 2024 года

Одной из основных целей Стратегии государственной политики РФ в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утв. Распоряжением Правительства Российской Федерации № 1837-р 28.08.2017, является защита интересов потребителей всех слоев населения при обеспечении им равного доступа к товарам и услугам при акцентировании внимания на социально уязвимые группы населения.

За 6 месяцев 2024 года Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области рассмотрено 71 письменных обращений потребителей, которые относятся к социально уязвимой категории (пенсионеры, инвалиды и др. категории), что составляет 10,6 % от общего числа рассмотренных в сфере защиты прав потребителей. 12 обращений направлено по подведомственности. Основными вопросами, послужившими поводами для обращений, явились:

- приобретения товаров ненадлежащего качества;
 - отказ со стороны продавца (исполнителя) в возврате денежных средств;
 - нарушения сроков исполнения договора,
- т.е. обращения, содержали требования имущественного характера.

Также граждане жаловались на некачественное оказание услуг в сфере финансов, коммунальных, медицинских услуг, услуг связи. В ходе рассмотрения обращений Управлением разъяснялись нормы законодательства в сфере защиты прав потребителей.

В рамках полномочий Управлением было подготовлено и подано в судебный орган 8 исковых заявлений в защиту конкретных потребителей. 5 исковых заявлений, поданных в суд, содержали требования понуждения ПАО «Россети Северо-Запад» к исполнению обязательств по договору об осуществлении технологического присоединения к электрическим сетям, 2 из них содержали, в том числе требования о взыскании неустойки за нарушения сроков осуществления технологического присоединения к электрическим сетям и компенсации морального вреда. Исковые требования по 3 исковым заявлениям судом удовлетворены, 5 исковых заявлений находятся в суде на рассмотрении.

В рамках полномочий Управлением при рассмотрении обращений потребителей, которые относятся к социально уязвимой категории, выдано 7 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований.

Так, например, при рассмотрении обращения потребителя на нарушение её прав при покупке товара, выполнении работ было установлено, что 30.12.2023 потребителем был оформлен договор с юридическим лицом о купле продажи стационарного фильтра для воды на сумму 7000 руб. (далее – Договор купли-продажи). Предметом Договора является передача в собственность покупателя системы очистки воды «Гейзер».

В приложенном к обращению Договоре купли-продажи содержались условия, ущемляющие права потребителей, а именно:

Согласно п.6.1. Договора купли-продажи «стороны договорились определить подсудность разрешения споров в суде, по месту регистрации (нахождения) «Исполнителя».

Согласно п/п 2 п.2 ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992г. №2300-1 (далее по тексту Закон) к недопустимым условиям договора, ущемляющим права потребителя, относятся, в том числе, условия, которые ограничивают право потребителя на свободный выбор территориальной подсудности споров, предусмотренный пунктом 2 статьи 17 настоящего Закона.

Согласно п.2 ст.17 Закона иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

- нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства;
- жительства или пребывания истца;

заключения или исполнения договора.

Таким образом, условие п. 6.1. Договора купли-продажи ущемляет права потребителей по сравнению с правилами, установленными действующим законодательством.

Согласно инструкции по монтажу и эксплуатации фильтра для воды «ГЕЙЗЕР», которая передана потребителю при покупке товара и приложена потребителем к обращению, информация о наименовании и местонахождении изготовителя фильтра отсутствует.

В соответствии с п.п. 1,2 ст.8 Закона потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о реализуемых товарах (работах, услугах). Указанная в пункте 1 настоящей статьи информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей.

В соответствии с п.1, абз.9 п.2 ст.10 Закона изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора, информация, в том п.1, ст.8, числе, должна содержать адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца), уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера

Потребителем был также оформлен договор с юридическим лицом на установку оборудования и последующее сервисное обслуживание на сумму 31200 руб.(далее – Договор на установку). Предметом Договора являлась установка и сервисное обслуживание системы бытового водоочистителя.

В приложенном к обращению Договоре содержались условия, ущемляющие права потребителей, а именно:

Согласно п.5.1. Договора на установку «стороны договорились определить подсудность разрешения споров в суде, по месту регистрации (нахождения) «Исполнителя».

Согласно п/п 2 п.2 ст. 16 Закона к недопустимым условиям договора, ущемляющим права потребителя, относятся, в том числе, условия, которые ограничивают право потребителя на свободный выбор территориальной подсудности споров, предусмотренный пунктом 2 статьи 17 настоящего Закона.

Согласно п.2 ст.17 Закона иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства;

жительства или пребывания истца;

заключения или исполнения договора.

Таким образом, условие п.5.1. Договора на установку ущемляет права потребителей по сравнению с правилами, установленными действующим законодательством.

Согласно п.5.6. Договора на установку *«стороны договора вправе его расторгнуть по обоюдному согласию, при этом инициатор расторжения Договора предупреждает об этом другую сторону за 10 (десять) дней до даты расторжения договора в письменном виде».*

Согласно ст.32 Закона потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

Условие п.5.6 Договора на установку, содержащее предупреждение другой стороны за 10 дней до даты расторжения является ущемляющим.

Таким образом, в действиях контролируемого лица установлены признаки нарушений п/п 2 п.2 ст. 16, ст.32, п.п. 1,2 ст.8, п.1, абз.9 п.2 ст.10 Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992г., выразившиеся во включении в договор условий, ущемляющих права потребителя, которые нарушают правила, установленные международными договорами Российской Федерации, настоящим Законом, законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, в не предоставлении необходимой информации на товар.

На основании вышеизложенного, Управление контролируемому лицу выдало предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований.

Управлением в 1 квартале 2024 годасовместно с Министерством труда и социальной защиты населения Новгородской области проведены мероприятия по консультированию информированию потребителей различных групп социально уязвимой категории населения Новгородской области по вопросам соблюдения требований законодательства о защите прав потребителей в различных сферах потребительского рынка.

Всего проведено 18 мероприятий (встреч, беседы, лекции) с гражданами различных групп населения, из них 13 в комплексных центрах социального обслуживания муниципальных районах Новгородской области, 1 в ОАУСО «НСРЦ «Новгородский социально-реабилитационный центр «Детство», 2-в АНО «Центр социальной поддержки «Добро» 1 раз совместно с Комитетом государственного жилищного надзора и лицензионного контроля, на мероприятиях присутствовал 356 человек.

В ходе проведения мероприятий были освещены различные вопросы в сфере защиты прав потребителей: «Как не попасть в руки мошенников», «Займы и кредиты», «Как сохранить свои деньги», вопросы защиты прав потребителей при предоставлении жилищно-коммунальных услуг (основы правового регулирования жилищных отношений, гигиенические нормативы температурного режима в жилых помещениях, содержание общего имущества многоквартирных домов), права потребителей при продаже товаров, предоставления страховых и бытовых услуг, полномочия Управления, в том числе по судебной защите прав потребителей, вопросы здорового образа жизни, правильного питания.

В том числе совместно с Инспекцией государственного жилищного надзора и лицензионного контроля Новгородской областипроведено мероприятие по разъяснению норм законодательства в области защиты прав, в том числе при предоставлении жилищно-коммунальных услуг (основы правового регулирования жилищных отношений)в Центре социальной поддержки «Добро».

За консультациями по вопросам защиты прав потребителей можно обращаться в «Центр по консультированию и информированию потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области по телефонам 77-20-38, 73-06-77 либо в Общественную приемную Управления Роспотребнадзора по Новгородской области телефоны 971-106, 971-083,Единый консультационный центр Роспотребнадзора по телефону 8-800-555-49-43 (звонок бесплатный).

Дополнительно информируем, что функционирует Государственный информационный ресурс для потребителей <https://zpp.rospotrebnadzor.ru>. Каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений, с перечнем забракованных товаров. На ресурсе размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.