

## **Итоги судебной практики по защите прав потребителей за 2019 год**

В соответствии с основными направлениями и задачами, изложенными в Стратегии государственной политики РФ в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, Управление Роспотребнадзора по Ростовской области особое внимание уделяет защите интересов потребителей при обеспечении им равного доступа к товарам и услугам, путем подачи исковых заявлений в суд в пользу определенного, неопределенного круга потребителей, а также при участии специалистов Управления в судах в качестве третьего лица.

В 2019 году Управлением подано 144 исковых заявления в пользу потребителей, в том числе 119 в защиту неопределенного круга потребителей.

Одним из ярких примера поданного искового заявления в защиту неопределенного круга лиц явился иск к магазину Связной. Решением суда исковые требования Управления удовлетворены в полном объеме, действия магазина Связной по обусловливанию (навязыванию) приобретения одних товаров обязательным приобретением иных товаров и услуг, признаны противоправными в отношении неопределенного круга потребителей.

Аналогичное решение в 2019 году по признаю противоправными действий по обусловливанию (навязыванию) приобретения одних товаров обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг), включению в договор условий ущемляющих права потребителей, совершению обмана при заключении договора купли-продажи, не доведению до сведения потребителей наглядным и доступным образом информации о стоимости товаров и услуг было вынесено в отношении магазина Цифроград.

Исковое заявление в защиту неопределенного круга потребителей было подано и в отношении Почта России. Так, действия Почты по включению в квитанцию (чек) дополнительной платной услуги «наклеивание марок», без согласия потребителя, а также не доведения до сведения потребителя в наглядной и доступной форме информации о стоимости вышеуказанной платной услуги, судом Советского районного суда г. Ростова-на-Дону признаны противоправными в отношении неопределенного круга потребителей.

Управлением в 2019 году в защиту прав конкретных потребителей подано 25 исковых заявлений в суд. В большинстве случаев, потребителям требовалась правовая помощь при нарушении их прав и введении в заблуждение при оказании юридических услуг. Компании, перед заключением договора на оказание юридических услуг, вводили потребителей в заблуждение относительно дачи оценки судебной перспективы дела. Во всех случаях юристы утверждали о 100% выигрышности дела. Но, как показывает практика, юридические услуги либо оказываются, но ненадлежащего качества, либо не оказываются вовсе.

Так, Управление обратилось в суд в защиту нарушенных прав гражданина П. к ООО «З» с требованием о взыскании денежных средств за юридические услуги которые не оказаны, выплате неустойки за нарушение сроков удовлетворения требований гр. П, компенсации морального вреда и штрафа в размере 50% от суммы присужденной судом в пользу потребителя за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя. Решением суда исковые требования удовлетворены.

Одновременно, в порядке судебной защиты прав потребителей сотрудники Управления Роспотребнадзора по Ростовской области привлекались в суды с целью дачи заключений по делам о защите интересов потребителей. Так, в 2019 году дано 189 заключений по вопросам защиты прав потребителей. Из числа рассмотренных гражданских дел, судами вынесено 71 решение в пользу потребителей. В досудебном и судебном порядке сумма возмещенного имущественного вреда потребителям составила около 7,6 млн. руб.