Результаты судебной защиты прав потребителей в 2024 году

Одним из приоритетных направлений деятельности управления  Роспотребнадзора по Саратовской области является защита прав потребителей гражданско-правовыми методами. Специалисты Управления, оказывая правовую помощь потребителям по защите их нарушенных прав и интересов в судебном порядке, использовали различные формы и методы, к которым, в частности,  относятся: подача исковых заявлений в судебные органы в защиту прав и законных интересов отдельных потребителей, в защиту неопределенного круга потребителей, дача заключений по делам в целях защиты прав потребителей.

Наиболее распространенной формой участия Управления в защите прав потребителей является вступление в процесс для дачи заключения в порядке п.  8 статьи 40 Закона РФ «О защите прав потребителей»), ч.1 ст. 47 ГПК РФ по делу в целях защиты прав конкретных потребителей.  Всего в 2024 г.было дано 426 заключений, судами рассмотрено 100,0% дел, по  которым были даны заключения, из них требования потребителей удовлетворены в 99,8 %, в пользу потребителей присуждено 11013,4 тыс. руб.

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 розничной торговли (59,4 %). 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 и судебную защиту. На долю судебных дел, связанных с оказанием финансовых услуг, приходится около 10,9 % всех заключений, 25,7 % пришлось на сферу оказания бытовых услуг, а в интересах потребителей жилищно-коммунальных услуг доля судебных дел составляет 3,1 %, 0,9 % заключений приходится  на сферу культурно-развлекательных мероприятий.

В  соответствии со ст. 40 Закона РФ «О защите прав потребителей» Управлением в судебные органы было подано 141  исковое заявление, из них: 71 иск в защиту неопределенного круга потребителей, 70  исков  в защиту конкретных потребителей, все рассмотренные иски удовлетворены в пользу потребителей.

Защита неограниченного круга потребителей осуществлялась управлением Роспотребнадзора по Саратовской области путем предъявления исков в суды о прекращении противоправных действий хозяйствующих субъектов, нарушающих права и законные интересы потребителей. Процедура защиты неопределенного круга потребителей направлена на профилактику нарушений хозяйствующими субъектами законодательства в сфере защиты прав потребителей и позволяет пресечь неправомерные действия недобросовестных хозяйствующих субъектов на уровне угрозы нарушения прав потребителей, не доводя до необходимости восстановления нарушенных прав. По результатам рассмотрения 38  исковых заявлений суды приняли решения в пользу потребителей, 33  находятся в стадии рассмотрения.

Тематика судебных споров с хозяйствующими субъектами в защиту прав неопределенного круга потребителей следующая.

- исковые заявления к предприятиям: реализующим промышленные товары, продовольственные товары, подлежащие обязательной маркировке средствами идентификации, медицинские услуги, услуги жилищно-коммунального комплекса.

Тематика судебных споров, в которых Управление принимало участие в качестве стороны по делу (в качестве заявителя):

- исковые заявления к предприятиям,  реализующим населению промышленные товары, в том числе с использованием дистанционных каналов связи в сети «Интернет», продажи товаров по образцам, оказывающим населению жилищно-коммунальные, бытовые, туристские  услуги, культурно-развлекательные мероприятия.

Результат участия Управления в судебной защите прав конкретных потребителей – судами присуждено в пользу потребителей денежных средств на общую сумму порядка 3 млн. рублей, в том числе около 150  тысяч рублей – в качестве компенсации морального вреда.

Для получения консультаций по вопросу восстановления нарушенных потребительских прав в судебном порядке граждане – потребители могут обращаться в отдел защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора по Саратовской области  по адресу:410028,  г. Саратов, ул. Вольская, д.7 (телефоны: 22-87-33, 22-85-90).