

Управление ведет прием заявлений потребителей для подачи иска о защите прав и законных интересов группы потребителей

В соответствии с подпунктом 7 пункта 4 статьи 40 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» Управление вправе подавать иски, в том числе о защите прав и законных интересов группы потребителей при соблюдении следующих условий:

- имеется общий по отношению к каждому члену группы лиц ответчик;
- предметом спора являются общие либо однородные права и законные интересы членов группы лиц;
- в основании прав членов группы лиц и обязанностей ответчика лежат схожие фактические обстоятельства;
- использование всеми членами группы лиц одинакового способа защиты своих прав.

Рассмотрение дел о защите прав и законных интересов группы лиц допускается в случае, если ко дню обращения в суд к требованию присоединилось не менее 20 лиц.

! Не стоит путать институт групповых исков с процессуальным соучастием, между ними есть существенные различия. Так, соучастники выступают в процессе самостоятельно и обладают всеми правами и обязанностями стороны (например, истца), а в спорах по групповым искам права и обязанности истца по общему правилу будут только у одного лица, которое защищает всю группу. У остальных права и обязанности ограничены. Они не являются активными участниками процесса.

! Институт коллективных исков упрощает гражданам защиту своих прав: когда нарушение однотипно, не надо каждому индивидуально проходить судебную процедуру, достаточно подать групповой иск.

Такие иски могут быть поданы в защиту прав жителей дома, чьи права нарушила управляющая компания. Также можно обратиться с групповым иском по фактам отказа туроператора и турагента в возврате стоимости туристского продукта или при отказе перевозчика в возврате стоимости возвратных билетов при невозможности поездки из-за новой коронавирусной инфекции (COVID-19) или при отмене рейса самим перевозчиком. Кроме того, основанием может являться и отказ в возврате денежных средств за несостоявшиеся культурно-массовые мероприятия и другие.

В настоящее время, Управлениями Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации уже подано 15 исков в защиту прав группы потребителей, в том числе по следующим фактам: неоказание развлекательных услуг, отказ исполнителя в возврате денежных средств в связи с переносом (отменой) концерта, оформление юридической компанией возмездных договоров на оказание бесплатной юридической помощи, отравление потребителей в месте общественного питания, несоответствие качеству подаваемой в жилые дома холодной воды.

В Управление Роспотребнадзора по Новгородской области поступают обращения граждан на нарушения их прав в связи с неисполнением исполнителями услуг договоров по изготовлению изделий (изготовление дверей и окон ПВХ).

В связи с чем, Управление объявляет до 30 апреля 2021 года прием заявлений от потребителей для присоединения к требованию группы лиц, заключивших договоры бытового подряда на изготовление изделий (дверей и окон ПВХ) с индивидуальными предпринимателями и юридическими лицами, место нахождения которых в г. Великий Новгород, не исполнившими свои обязательства по договору, для подачи исковых заявлений в суд.

Прием заявлений осуществляется лично от потребителя либо его представителя по доверенности при предъявлении паспорта или иного документа, удостоверяющего личность, оригинала договора и документов, подтверждающих внесение денежных средств исполнителю услуг, а также копии претензии в адрес исполнителя услуг с соответствующими требованиями (исполнить договор, вернуть денежные средства и иные).

Адрес приема заявлений: Управление Роспотребнадзора по Новгородской области, г. Великий Новгород, ул. Германа, д. 14, каб. 303, 304, 318 (971-092, 971-093, 971-094, 971-069)

Обращаем внимание!!! Срок предъявления исковых требований возможен только в течение 3 лет с момента заключения договора.

За дополнительными консультациями по вопросам подачи групповых исков, а также по вопросам соблюдения законодательства о защите прав потребителей при продаже товаров, выполнении работ (оказании услуг) можно обращаться:

- в Общественную приемную Управления по телефонам 971-106, 971-117;
- в Центр по информированию и консультированию потребителей ФБУЗ «ЦГи Э в Новгородской области» по телефону 77-20-38, 73-06-77;
- Управление Роспотребнадзора по Новгородской области напоминает потребителям финансовых услуг о том, что в г. Зеленограде открыта круглосуточная постоянная горячая линия Роспотребнадзора по вопросам нарушений прав потребителей финансовых услуг. Граждане, проживающие в любых регионах могут задать свои вопросы круглосуточно по телефону (звонок бесплатный): 8 800-100-29-26;
- работает Единый консультационный центр, который функционирует в круглосуточном режиме, по телефону 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный), без выходных дней на русском и английском языках;

Управление напоминает о возможностях потребителей активно использовать 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.

Кроме того, для того, чтобы в полной мере реализовать право потребителей на получение консультационной помощи на сайте Управления Роспотребнадзора по Новгородской области <http://www.53.rospotrebnadzor.ru> каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, претензиями, образцами исковых заявлений в баннере «Справочник потребителя».

Дополнительно сообщаем, что в рамках проекта «МФЦ – новые возможности» всем категориям граждан (независимо от их социального положения, статуса, места проживания на территории Новгородской области) предоставлена возможность получить консультации «из первых рук» от наиболее квалифицированных специалистов Роспотребнадзора, обсудить напрямую проблемы и вопросы посредством видеосвязи.

Онлайн консультирование проводится еженедельно по четвергам с 10.00 до 13.00, для консультации необходимо обратиться в один из центров «Мои Документы»: подать заявку и принять участие в онлайн-консультации вам помогут специалисты МФЦ (при обращении необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность).