



ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ  
ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ  
ЧЕЛОВЕКА

Управление Федеральной службы по надзору  
в сфере защиты прав потребителей и  
благополучия человека по городу Москве

Территориальный отдел Управления  
Федеральной службы по надзору в сфере  
защиты прав потребителей и благополучия  
человека по городу Москве в Юго-Западном  
административном округе города Москвы

ул. Бутлерова, д. 7А, г. Москва, Россия, 117485,  
телефон/факс: (495) 779 35 88,  
E-mail: [uzao@77.rospotrebnadzor.ru](mailto:uzao@77.rospotrebnadzor.ru),  
<http://77.rospotrebnadzor.ru>  
ОКПО 76583145 ОГРН 1057746466535,  
ИНН 7717528710 КПП 771701001

Штупуну А.Ф.

[info-interm@yandex.ru](mailto:info-interm@yandex.ru)

24.01.2025 44-28/м-5840-2025

на № 1983/Ж-2025 10.01.2025

на № 1981/Ж-2025 10.01.2025

«О рассмотрении обращения»

Уважаемый Александр Федорович!

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по г. Москве в ЮЗАО г. Москвы рассмотрел Ваше обращение в отношении АО «Лаборатория Касперского» по вопросу продажи товара ненадлежащего качества и сообщает, что в соответствии с п. 1 ст. 18 Закона 2300-1 потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе: потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула); потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены; потребовать соразмерного уменьшения покупной цены; потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом; в том числе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

Сообщаем, что в соответствии с Положением о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека Роспотребнадзор не уполномочен рассматривать имущественные споры и не вправе обязать хозяйствующий субъект совершать какие-либо действия, вытекающие из договорных отношений, поскольку указанными полномочиями наделены исключительно судебные органы.

Таким образом, если, по Вашему мнению, нарушены Ваши права либо не соблюдены условия заключенного соглашения, предлагаем направить в адрес исполнителя досудебную претензию, предъявив ему соответствующее требование. Претензию необходимо вручить продавцу в двух экземплярах, получив в своем экземпляре отметку о принятии (печать, подпись, дата), либо направить ее на электронный адрес (при наличии) или юридический адрес продавца по почте России заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения.

Если в течение десяти (календарных) дней с момента получения вашего обращения разрешить данную ситуацию в досудебном порядке не представится возможным, соответствующий спор может быть разрешен исключительно в рамках гражданского судопроизводства на основании ст. 11 Гражданского Кодекса РФ (далее - ГК РФ) и п. 1 ст. 17 Закона РФ. За перенесенные нравственные страдания судом может быть назначена денежная

*компенсация. Право на компенсацию морального вреда, причиненного потребителю, закреплено ст. 15 Закона РФ, размер этой компенсации определяется судом при наличии вины со стороны причинителя вреда (ответчика). При этом согласно п.п. 2, 3 ст. 17 Закона РФ Вы имеете право на альтернативную подсудность (возможность подачи иска по месту Вашего жительства, месту регистрации продавца, его фактическому местонахождению) и освобождены от уплаты государственной пошлины.*

В настоящее время с 2022 года ограничена возможность организации и проведения контрольных (надзорных) мероприятий, за исключением случаев причинения тяжкого вреда здоровью или угрозы его причинения, а внесение предписаний хозяйствующим субъектам возможно лишь по результатам проведения контрольного (надзорного) мероприятия. Поскольку Ваше обращение не содержит признаки угрозы жизни и здоровью, у Территориального отдела Управления Роспотребнадзора по г. Москве в ЮЗАО г. Москвы отсутствуют основания для организации и проведения контрольных (надзорных) мероприятий.

На Портале Потребителя города Москвы <http://prav.mos.ru> Вы можете самостоятельно составить претензию или иск в суд.

Начальник

И.А. Ковалева

