

Итоги защиты прав потребителей за 1 полугодие 2020 года

В Управление Роспотребнадзора по Ростовской области и его территориальные отделы в 1 полугодии 2020 года обратилось 5225 граждан с заявлением о нарушении их прав. Наибольшее число жалоб поступило на нарушение прав потребителей в сфере розничной торговли- 1963 обращений (38 % от числа поступивших), при оказании жилищно-коммунальных услуг- 635 обращений (12 % от числа поступивших).

Все обращения рассмотрены Управлением в рамках компетенции, заявителям направлены мотивированные ответы, в ряде случаев, в ходе рассмотрения обращений граждан, выявлены факты нарушения прав потребителей. В более 100 случаях, при проведении правового анализа документов, приложенных к заявлениям (договорах на оказание услуг), Управлением выявлены условия ущемляющие права потребителей, в связи с чем виновные лица привлечены к административной ответственности на сумму более 600 тыс. руб.

В Управление Роспотребнадзора по Ростовской области в 2020 году поступило 775 обращений граждан туристских услуг по вопросу неоказания услуг. Во всех случаях обратившимся гражданам оказана правовая помощь, подготовлены претензии и исковые заявления в суд.

Управлением подано 110 исковых заявлений в пользу потребителей, в том числе 82 в защиту неопределенного круга потребителей, 25 в защиту конкретных потребителей, 2 о прекращении деятельности хозяйствующих субъектов и 1 в защиту группы потребителей. В большинстве случаев, потребителям требовалась правовая помощь при нарушении их прав и введении в заблуждение при оказании туристских услуг. В настоящее время судами по направленным исковым заявлениям удовлетворены 20 исков, в том числе 1 о прекращении деятельности юридической компании.

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, Управлением дано 68 заключений по вопросам защиты прав потребителей. Из числа рассмотренных гражданских дел, судами вынесено 41 решение в пользу потребителей. В досудебном и судебном порядке сумма возмещенного имущественного вреда потребителям составила более 1,5 млн. руб.

В 1 полугодии проведено 100 мероприятий по контролю за соблюдением законодательства в сфере защиты прав потребителей, возбуждено 1280 дел об

административных правонарушениях за нарушения прав потребителей, выдано 244 предостережений о недопустимости нарушений обязательных требований, арестовано 215 единиц продукции не соответствующей обязательным требованиям, на сумму, превышающую 1 млн. руб.

Управление напоминает о работе Государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей zpp.rospotrebnadzor.ru (далее ГИР ЗПП), который содержит исчерпывающую информацию по актуальным вопросам соблюдения потребительских прав, в том числе в сфере финансовых услуг. На сайте размещена нормативная база по защите прав потребителей, образцы претензионных и исковых заявлений, памятки потребителям и иная информация необходимая потребителям для защиты своих прав.

В модуле «Виртуальная приемная» ГИР ЗПП потребители могут оставлять вопросы, касающиеся сферы защиты прав потребителей. Потребитель в данной ситуации получает консультацию в режиме онлайн. Так, 98 потребителей получили консультацию в режиме онлайн, разместив свои вопросы в модуле «Виртуальная приемная».

Управление Роспотребнадзора по Ростовской области обращает внимание на работу круглосуточного Единого консультационного центра Роспотребнадзора (тел. 8-800-555-49-43), где потребители могут получить устную консультацию по всем вопросам, связанным с защитой их нарушенных прав. Для получения личной консультации граждане могут обратиться в отдел защиты прав потребителей Управления по адресу: г. Ростов-на-Дону, ул. Селиванова, 66.

Кроме того, каждый потребитель сможет получить консультацию в любом из 77 МФЦ городах и районах Ростовской области ([ссылка](#)). Управлением и его территориальными отделами организовано консультирование граждан по вопросам соблюдения в том числе законодательства в сфере защиты прав потребителей. Консультирование потребителей осуществляется не только при личном приёме, но и в режиме онлайн посредством видеосвязи. «Онлайн площадка» предоставляет возможность обратиться за консультацией жителям всех районов Ростовской области, даже самых удаленных. Получить консультацию можно как в офисе МФЦ, так и с помощью персонального компьютера либо мобильного устройства (имеющих видеокамеру и микрофон) еженедельно по вторникам с 10:00 до 17:00.