

Итоги судебной практики по защите прав потребителей за 9 месяцев 2020 года

В Управление Роспотребнадзора по Ростовской области и его территориальные отделы за 9 месяцев 2020 года поступило 8546 обращений граждан с информацией о нарушении их прав, что на 56 % больше, чем за аналогичный период 2019 года. Наибольшее число жалоб поступило на нарушение прав потребителей в сфере розничной торговли (3622 обращений), при оказании жилищно-коммунальных услуг (1020 обращений), при оказании транспортных услуг (587 обращений), при оказании туристских услуг (556 обращений).

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 150 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 800 тыс. руб.

Управлением Роспотребнадзора по Ростовской области подано 118 исковых заявлений в пользу потребителей, в том числе: 87 в защиту неопределенного круга потребителей; 27 в защиту конкретных потребителей; 3 о ликвидации юридического лица и прекращении деятельности индивидуального предпринимателя за неоднократное нарушение прав потребителей.

Одновременно, в 2020 году Управлением подано 1 исковое заявление в защиту прав и интересов группы потребителей (коллективный иск) отношении индивидуального предпринимателя, который фактически не выполнил свои обязательства по обучению иностранному языку.

В настоящее время судами по направленным исковым заявлениям удовлетворены 45 исков, в том числе 1 о ликвидации юридического лица, оказывающего ремонт техники (ООО «СПК»).

Также, 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. По каждому второму делу вынесено решение в пользу потребителя. Сумма возмещенного имущественного ущерба потребителям составила более 2 млн. руб.

Управление Роспотребнадзора по Ростовской области напоминает о работе «горячей линии» - 8 (863) 282 82 64 и работе 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.

Кроме того, с учетом сложившейся эпидемиологической ситуации жители Ростовской области могут получить консультацию специалистов по защите прав потребителей Управления Роспотребнадзора по Ростовской области в режиме видеосвязи используя онлайн площадку «Правовая помощь онлайн» на сайте helponline.donland.ru, с помощью персонального компьютера либо мобильного устройства (имеющих видеочкамеру и микрофон).

Онлайн-консультирование осуществляется еженедельно по понедельникам, средам и пятницам с 10:00 до 13:00. [Получи консультацию специалистов Роспотребнадзора не выходя из дома!](#)