

Итоги защиты прав потребителей за 2020 год

Управление Роспотребнадзора по Ростовской области особое внимание уделяет обеспечению соблюдения прав граждан на доступ к безопасным товарам и услугам, защите интересов потребителей всех слоев населения при обеспечении им равного доступа к товарам и услугам, повышению уровня и качества жизни населения Ростовской области.

В 2020 году в адрес Управления Роспотребнадзора по Ростовской области поступило 12431 обращение граждан о нарушении их прав. Наибольшее число жалоб поступило на нарушение прав потребителей в сфере розничной торговли- 5135 обращений (41 % от числа поступивших), при оказании жилищно-коммунальных услуг- 1805 обращений (15 % от числа поступивших).

На основании выявленных нарушений возбуждено 2270 дел об административных правонарушениях, вынесено 1155 постановлений о привлечении к административной ответственности, на общую сумму более 7 млн. руб. По результатам рассмотрения дел Управлением также вынесено 591 представление об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного нарушения.

Одновременно, Управление активно использовались мероприятия по выдаче предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований, в 2020 году вынесено 555 предостережение.

В 2020 году Управлением, в том числе совместно с таможенными и правоохранительными органами, по результатам проведенных проверок, арестовано более 40 тыс. единиц промышленных товаров на сумму более 26 млн. руб. не соответствующей техническим регламентам или не имеющей специальной маркировки.

В связи с вступлением с 01.07.2020г. Правил маркировки обувных товаров средствами идентификации и особенностях внедрения государственной информационной системы мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в отношении обувных товаров (утв. Постановлением Правительства РФ от 05.07.2019 №860), проводились мероприятия совместно с таможенными и

правоохранительными органами, по выявлению обувной продукции не соответствующей обязательным требованиям. Из оборота изъято 40565 пар обуви немаркированной средствами идентификации или маркированной с нарушением порядка маркировки, на общую сумму более 25 млн. руб.

Одним из важных направлений деятельности является защита прав и охраняемых законом интересов потребителей в судебном порядке. В 2020 году Управлением подано 136 исковых заявлений в пользу потребителей. В настоящее время судами по направленным исковым заявлениям удовлетворены 52 иска, в том числе 1 о ликвидации юридического лица, оказывающего бытовые услуги (ремонт техники).

Одновременно, специалистами Управления дано 219 заключений в судах, по делам о нарушении прав потребителей. Из числа рассмотренных дел, судами вынесено 107 решений в пользу потребителей. Остальные находятся на стадии рассмотрения.

В 2020 сумма возмещенного имущественного ущерба как в досудебном, так и в судебном порядке составила 13,9 млн. руб., что в 2 раза больше чем в 2019 году.

В 2020 году Управлением активно проводилась работа по информированию потребителей и повышению финансовой грамотности населения. Особое внимание было уделено правовой защите социально- уязвимых слоев населения.

С учетом сложившейся эпидемиологической ситуации, Управлением Роспотребнадзора по Ростовской области был изменен подход к консультированию потребителей. В настоящее время каждый потребитель имеет уникальную возможность получить консультацию в режиме видеосвязи, используя онлайн площадку «Правовая помощь онлайн» на сайте helponline.donland.ru, с помощью персонального компьютера либо мобильного устройства (имеющих видеокамеру и микрофон). Кроме того, в связи с тем, что возросло число желающих получить консультацию не выходя из дома, Управлением в настоящее время осуществляется консультирование 3 раза в неделю (еженедельно по понедельникам, средам, пятницам).