Итоги работы Консультационного центра по защите прав потребителей

В 2020 году система информирования и консультирования потребителей в ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Ростовской области» представлена Консультационным центром, функционирующим на базе отдела защиты прав потребителей и 9 консультационными пунктами, осуществляющими свою деятельность на базе филиалов, с охватом всех 55 административных территорий Ростовской области.

В 2020 году Консультационным центром и пунктами для потребителей рассмотрено 2930 обращений, из них: в сфере торговли – 69,12 %, в сфере оказания услуг – 9,22 %, в сфере ЖКХ – 7,44 %, в сфере оказания медицинских услуг – 1,26 %.

Специалистами консультационного центра и пунктов была оказана правовая помощь в подготовке претензий и исковых заявлений 341 потребителю. В 51,3% требования потребителей в досудебном и судебном порядке были удовлетворены.

Так, например, специалистами Консультационного центра была оказана правовая помощь в подготовке проекта искового заявления гр. У. к ПАО «Почта Банк» по факту не доведения необходимой информации до потребителя при заключении договора потребительского кредита и изменения в одностороннем порядке условий договора. Решением суда в пользу потребителя было взыскано 93 749,67 руб., моральный вред 2 000 руб., штраф за невыполнение требований в добровольном порядке 47 874,84 руб. Подготовлен проект искового заявления гр. Д. к ООО УК ЖКХ «Портовая» по факту увеличения оплаты за пользование общедомовым имуществом и не предоставления потребителю запрашиваемой информации. Решением суда в пользу потребителя был взыскан моральный вред 1 000 руб., штраф за невыполнение требований в добровольном порядке 500 руб. Подготовлен проект искового заявления гр. С. к Агентству недвижимости ООО «Мой квартал» по факту ненадлежащего выполнения условий договора по поиску жилья. Решением суда в пользу потребителя была взыскана сумма, уплаченная по договору 5 000 руб., моральный вред 1 000 руб., штраф за не выполнение требований в добровольном порядке 5 500 руб.

На постоянной основе в 2020 году проводились мероприятия, направленные на повышение правовой, в том числе финансовой грамотности населения Ростовской

области. Сотрудники консультационного центра регулярно выступают на радио и других общественных и образовательных площадках (ВУЗы, муниципальные общеобразовательные учреждения) по актуальным тематикам потребительского законодательства. Общий обхват аудитории в рамках данной общественной деятельности составил 11056 человек.

Специалистами Консультационного центра и пунктов подготовлено 8 методических материалов просветительского характера в виде памяток для потребителей по следующим темам: «Защита от коллекторов», «Защита прав потребителей микрофинансовых организаций», «Защита прав потребителей при оказании туристско-экскурсионных услуг», «Особенности оказания услуг по авиаперевозкам», «Права потребителя при оказании услуг развлекательного характера», «Права потребителя при оказании юридических услуг и способах получения правовой помощи», «Требования к продаже обуви», «Требования к продаже парфюмерной продукции».

Обращаем внимание, что потребители могут получить в Консультационном центе консультацию по телефону 8 (863) 233-69-84 или при личном приеме по адресу: г. Ростов-на-Дону, пр.Космонавтов, 29.