

Итоги деятельности Управления Роспотребнадзора по Ростовской области по защите прав потребителей за 1 полугодие 2021 года

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

За 1-ое полугодие 2021г. в адрес Управления Роспотребнадзора по Ростовской области и его территориальных отделов поступило 5431 обращение граждан о нарушении их прав. Наибольшее число жалоб поступило на нарушение прав потребителей в сфере розничной торговли - 2339 обращений (44 % от числа поступивших), при оказании жилищно-коммунальных услуг - 1006 (19 % от числа поступивших). Все обращения потребителей рассмотрены в пределах компетенции, в необходимых случаях оказана правовая помощь.

В 2021 году проведено 133 внеплановых мероприятия по надзору в области защиты прав потребителей. На основании выявленных нарушений возбуждено 871 дело об административном правонарушении, вынесено 478 постановлений о привлечении к административной ответственности, на общую сумму более 2,5 млн. руб. По результатам рассмотрения дел Управлением также вынесено 195 представлений об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного нарушения.

Наиболее часто в 2021 году выявлялись такие нарушения, как включение в договор условий, ущемляющих права потребителей, не доведение до сведения потребителей обязательной информации при заключении договора об оказании услуг, отсутствие ценников на реализуемый товар. Одновременно, Управлением активно реализовывалось полномочие по выдаче предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований – в 1 полугодии 2021 года вынесено 222 предостережения.

Одним из важных направлений деятельности является защита прав и охраняемых законом интересов потребителей в судебном порядке. В 2021 году Управлением подано 58 исковых заявлений в пользу потребителей, в том числе: 46 в защиту неопределенного круга потребителей; 5 в защиту конкретных потребителей; 6 о прекращении деятельности хозяйствующих субъектов – за неоднократное (2 и более раза в течении

года) нарушение прав потребителей.

В настоящее время судами по направленным Управлением исковым заявлениям в защиту нарушенных прав потребителей, удовлетворено 26 исков, в том числе 1 о ликвидации юридического лица, оказывающего бытовые услуги (изготовление и установка металлопластиковых конструкций), а также 1 о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя, осуществляющего продажу и установку металлопластиковых конструкций.

Одновременно, специалистами Управления дано 43 заключения в судах по делам о нарушении прав потребителей. Из числа рассмотренных дел, судами вынесено 16 решений в пользу потребителей. Остальные находятся на стадии рассмотрения.

В 2021 сумма возмещенного имущественного ущерба потребителям как в досудебном, так и в судебном порядке составила 3,6 млн. руб.

Кроме того, 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.