

Об оказании правовой помощи лицам, относящимся к социально уязвимой категории потребителей

Управление Роспотребнадзора по Ростовской области особое внимание уделяет защите прав и законных интересов потребителей как в досудебном, так и в судебном порядке, приоритетно ориентируясь на возмещение имущественного вреда в досудебном порядке.

Специалисты Управления на постоянной основе осуществляют консультирование потребителей не только при личном приеме и по телефону, но и в онлайн режиме. Так, онлайн консультацию можно получить через площадку «Правовая помощь онлайн» (helponline.donland.ru) либо в разделе «Виртуальная приемная» Государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей (<https://zpp.rospotrebnadzor.ru/>).

Также в 2022 году специалистами Управления и его территориальных отделов по результатам рассмотрения обращений граждан из социально незащищенной категории населения подготовлено 88 досудебных претензий, 25 проектов исковых заявлений, подано в суд 7 исковых заявлений от имени Управления Роспотребнадзора по Ростовской области в интересах и в защиту прав конкретных потребителей.

Наиболее часто потребители из данной категории сталкивались с нарушением своих прав связанных с нарушением сроков передачи предварительно оплаченного товара; оказанием некачественных юридических услуг или услуг, которые не требовались для разрешения сложившейся у потребителя ситуации; доведением до сведения потребителя при продаже технически сложного товара недостоверной информации о характеристиках товара; необоснованным списанием денежных средств за услуги связи; навязыванием дополнительных услуг при продаже дистанционным способом товаров, направленных на поддержание и укрепление здоровья и др.

В 2023 году оказание правовой помощи лицам, отнесенным к социально уязвимой категории граждан, а также проведение мероприятий, направленных на повышение их правовой грамотности, является приоритетным направлением деятельности Управления Роспотребнадзора по Ростовской области.