

Итоги работы Управления Роспотребнадзора по Ростовской области по вопросам защиты прав потребителей в 2018 году

В Управление Роспотребнадзора по Ростовской области и его территориальные отделы в 2018 году поступило 7733 обращений граждан о нарушении их прав. Наибольшее число жалоб поступило на нарушение прав потребителей в сфере розничной торговли- 2407 обращений (31 % от числа поступивших), при оказании жилищно-коммунальных услуг- 1236 обращений (16 % от числа поступивших).

Общее количество обращений граждан, по вопросам нарушений их прав и охраняемых законодательством интересов при оказании им финансовых услуг составило 629 обращений (8 % от числа поступивших), по вопросам нарушенных прав при оказании услуг связи составило 629 обращений, по вопросам нарушенных прав при оказании платных медицинских услуг составило 223 обращений, по вопросам о нарушении их прав при продаже непродовольственных товаров дистанционным способом- 263 обращения.

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 результате чего Управлением в отношении хозяйствующих субъектов применены меры административного характера, проведены надзорные мероприятия. Кроме того, в ряде случаев гражданам оказана помощь в подготовке претензий и исковых заявлений.

Так, в 2018 г. специалистами Управления было проведено 1572 мероприятий по контролю за соблюдением законодательства в сфере защиты прав потребителей, а также 98 административных расследований. На основании выявленных нарушений возбуждено 3324 дела об административном правонарушении, в настоящее время вынесено 2337 постановлений о привлечении к административной ответственности, на общую сумму 17 432 100 рублей.

Одновременно Управление обращает внимание на работу Государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей zpp.rosпотребнадzor.ru (далее ГИР ЗПП), который содержит исчерпывающую информацию по актуальным вопросам соблюдения потребительских прав, в том числе в сфере финансовых услуг. На

сайте размещена нормативная база по защите прав потребителей, образцы претензионных и исковых заявлений, памятки потребителям и иная информация необходимая потребителям для защиты своих прав.

В модуле «Виртуальная приемная» ГИР ЗПП потребители могут оставлять вопросы, касающиеся сферы защиты прав потребителей. Потребитель в данной ситуации получает консультацию в режиме онлайн. Так, в 2018 году 99 потребителей получили консультацию в режиме онлайн, разместив свои вопросы в модуле «Виртуальная приемная».

Управлением в 2018 году подано в суд 180 исковых заявлений в пользу потребителей, что в 1,2 раз больше, чем в 2017 году. На данный момент из числа рассмотренных исковых заявлений удовлетворено 164, остальные находятся в стадии рассмотрения. Наибольшее количество исков подано в сфере розничной торговли и оказания гостиничных услуг.

Управление Роспотребнадзора по Ростовской области напоминает о работе «горячей линии» (тел. 8-800-100-74-17), в рамках которой потребители могут получить устную консультацию по всем вопросам, связанным с защитой их нарушенных прав.

Кроме того, для получения личной консультации граждане могут обратиться в отдел защиты прав потребителей Управления по адресу: г. Ростов-на-Дону, ул. Селиванова, 66, либо обратиться с письменным заявлением (жалобой). Также граждане могут подать письменное заявление через официальный сайт www.61.rospotrebnadzor.ru или по адресу: г. Ростов-на-Дону, ул. 18-я линия, 7а, каб. 21.