

О защите прав потребителей, итоги за 1-ое полугодие 2019 года

В Управление Роспотребнадзора по Ростовской области и его территориальные отделы за первое полугодие 2019 года поступило 4169 обращений граждан о нарушении их прав. Наибольшее число жалоб поступило на нарушение прав потребителей в сфере розничной торговли - 1417 обращений (34 % от числа поступивших), при оказании жилищно-коммунальных услуг - 734 обращений (17,6 % от числа поступивших).

Общее количество обращений граждан, по вопросам нарушений их прав и охраняемых законодательством интересов при оказании им финансовых услуг составило 360 обращений, по вопросам нарушенных прав при оказании услуг связи составило 381 обращение, по вопросам о нарушении прав при продаже непродовольственных товаров дистанционным способом - 207 обращений.

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 проведены надзорные мероприятия, применены меры административного характера. Кроме того, в ряде случаев гражданам оказана помощь в подготовке претензий и исковых заявлений в суд.

Одновременно Управлением в 1-ом полугодии 2019 года подано 49 исковых заявлений в пользу потребителей. На данный момент из числа рассмотренных исковых заявлений удовлетворено 29, а остальные находятся в стадии рассмотрения. Наибольшее количество исков подано в сфере розничной торговли.

Управление обращает внимание на работу Государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей zpp.rospotrebnadzor.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, 73 потребителя получили консультацию в режиме онлайн, разместив свои вопросы в модуле «Виртуальная приемная».

Управление Роспотребнадзора по Ростовской области напоминает о работе круглосуточного Единого консультационного центра Роспотребнадзора (тел. 8-800-555-49-43), где потребители могут получить устную консультацию по всем вопросам, связанным с защитой их нарушенных прав.

Для получения личной консультации граждане могут обратиться:

- в отдел защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора по РО, по адресу: г. Ростов-на-Дону, ул. Селиванова, 66 (вторник, четверг, с 09:00 до 18:00, перерыв с 13:00 до 14:00);

- в отдел защиты прав потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в РО», по адресу: г. Ростов-на-Дону, пр. Космонавтов, 29 (понедельник, среда с 09:00 до 18:00, пятница с 09:00 до 16:45, перерыв с 13:00 до 14:00).

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.

В рамках заключенного между государственным казенным учреждением Ростовской области «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» и Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ростовской области соглашения о взаимодействии от 02.12.2013г., в 70 МФЦ городов и районов Ростовской области ([ссылка](#)), Управлением и его территориальными отделами организовано консультирование граждан по вопросам соблюдения в том числе законодательства в сфере защиты прав потребителей с использованием платформы для видеосвязи WebEx. Получить онлайн консультацию потребители могут еженедельно по вторникам с 10:00 до 17:00.

В первом полугодии 2019г. специалистами Управления в режиме онлайн проконсультировано 263 гражданина. По результатам устного онлайн-консультирования, через МФЦ, в Управление поступило три письменных обращения об оказании правового содействия в подготовке исковых заявлений в суд и одно о подготовке досудебной претензии. Управлением оказана запрашиваемая гражданами правовая помощь.

Следует отметить, что помимо онлайн-консультирования граждан Управлением на базе сети МФЦ с использованием платформы для видеосвязи WebEx, в 55 МФЦ городов и районов Ростовской области осуществляется также консультирование населения при личном приеме специалистами территориальных отделов Управления.

В 2019 году при личном приеме в МФЦ проконсультировано 1406 граждан, которые в основном обращались с вопросами в сфере оказания услуг перевозки, оказания туристских услуг, продажи технически сложных товаров, оказания услуг населению по ремонту товара, оказания услуг почтовой связи, оказания медицинских услуг и др. Оказана помощь в написании 99 претензий и 7 исковых заявлений в суд. Одновременно обратившимся гражданам раздается информационный материал (буклеты, памятки (1839 шт. в 2019году)), содержащий разъяснения по основным правам потребителей при оказании различных видов услуг и продажи товаров.