

Итоги защиты прав потребителей в 2022 году

В 2022 году в Управление Роспотребнадзора по Ростовской области поступило 8124 обращений потребителей. В 47% случаях потребители жаловались на нарушение их прав в сфере торговли, в том числе в связи с продажей товара ненадлежащего качества и нарушением сроков доставки предварительно оплаченного товара. Жалобы поступали и в сфере оказания коммунальных услуг, туристских услуг, медицинских услуг, услуг связи, потребительского кредитования. При поступлении обращения специалистами Управления во всех случаях оказывается консультативная помощь, а при необходимости и иная правовая помощь в подготовке претензии и искового заявления в суд. Так в 2022 году было подготовлено 532 проектов претензий и 164 проектов исковых заявлений в суд. Особое внимание уделяется социально – уязвимой категории граждан, права которых довольно часто нарушаются в сфере розничной и дистанционной торговли, оказания туристских и юридических услуг. В 2022 году за помощью обратилось 370 граждан, которым была оказана помощь в восстановлении их нарушенных прав.

Потребители могут обратиться в Управление не только письменно, но и устно в телефонном режиме и при личном приеме. В течении года Управлением проводились также тематические телефонные «горячие линии» для потребителей, в том числе на тему «О качестве и безопасности парфюмерно-косметической продукции», «Об оказании услуг такси и каршеринга», «Об оказании туристических услуг и инфекционных угрозах за рубежом», «О проведении горячей линии, приуроченной к празднованию Всемирного дня защиты прав потребителей».

Следует особо отметить, правовую помощь потребители могут получить в том числе в режиме онлайн посредством видеосвязи через онлайн площадку «Правовая помощь онлайн» <https://helponline.donland.ru> или через модуль «Виртуальная приемная» Государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей <https://zpp.rospotrebnadzor.ru>

. В 2022 году онлайн консультации получило 245 человек.