

Итоги защиты прав потребителей за 2019 год

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

В 2019 году в адрес Управления Роспотребнадзора по Ростовской области и его территориальные отделы поступило 8923 обращения граждан о нарушении их прав. Наибольшее число жалоб поступило на нарушение прав потребителей в сфере розничной торговли- 3207 обращений (36 % от числа поступивших), при оказании жилищно-коммунальных услуг- 1588 обращений (18 % от числа поступивших).

В 2019 году специалистами Управления было проведено 1824 мероприятия по контролю за соблюдением законодательства в сфере защиты прав потребителей. На основании выявленных нарушений возбуждено 4163 дела об административном правонарушении, вынесено 3120 постановлений о привлечении к административной ответственности, на общую сумму около 15 млн. руб.

В 2019 году Управлением подано 144 исковых заявления в пользу потребителей, в том числе 119 в защиту неопределенного круга потребителей и 25 в защиту конкретных потребителей. В большинстве случаев, потребителям требовалась правовая помощь при нарушении их прав и введении в заблуждение при оказании юридических услуг. Иски подавались также и по фактам навязывания дополнительных услуг и товаров при продаже сотовых телефонов и оказании почтовых услуг.

Специалистами Управления дано около 200 заключений в судах в защиту прав потребителей. В пользу потребителей присуждено более 2 млн. руб.

Управление обращает внимание на работу Государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей zpp.rosпотребнадзор.ru (далее ГИР 31111), 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, 98 потребителей 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.

В 2019 году Управлением было организовано консультирование потребителей по телефонам горячих линий по вопросам защиты прав потребителей. Проведена 171 «горячая линия», в рамках проведения которых 5713 потребителей получили консультативную помощь. Одновременно гражданам предлагалась правовая помощь (в том числе в подготовке проектов претензий и исковых заявлений).

В соответствии с основными направлениями и задачами, изложенными в Стратегии государственной политики РФ в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, Управление продолжает осуществлять консультирование потребителей, в том числе через МФЦ Ростовской области. В 2019 году проконсультировано 1667 граждан. Оказана помощь в написании 137 претензий и 30 исковых заявлений в суд.

Консультирование потребителей осуществляется не только при личном приёме, но и в режиме онлайн посредством видеосвязи.

«Онлайн площадка» предоставляет возможность обратиться за консультацией жителям всех районов Ростовской области, даже самых удаленных. Получить консультацию можно как в офисе МФЦ, так и с помощью персонального компьютера либо мобильного устройства (имеющих видеокамеру и микрофон).

В 2019 году увеличилось количество МФЦ, в которых осуществляется консультирование потребителей посредством использования вышеуказанной платформы, с 70 до 77. В режиме онлайн проконсультировано 582 гражданина, что в 3,5 раза больше чем в 2018 году. В 2019 году у граждан Ростовской области появилась возможность не только получить консультацию, но и подать через МФЦ заявление на оказание правовой помощи.