

Итоги судебной практики по защите прав потребителей за 2020 год

В 2020 году в адрес Управления Роспотребнадзора по Ростовской области поступило 12431 обращение граждан о нарушении их прав. Наибольшее число жалоб поступило на нарушение прав потребителей в сфере розничной торговли- 5135 обращений (41 % от числа поступивших), при оказании жилищно-коммунальных услуг- 1805 обращений (15 % от числа поступивших). 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 более 170 случаях, при проведении правового анализа документов, приложенных к заявлениям (договора на оказание услуг), Управлением выявлены условия ущемляющие права потребителей, в связи с чем виновные лица привлечены к административной ответственности на сумму более 900 тыс. руб.

Одним из важных направлений деятельности является защита прав и охраняемых законом интересов потребителей в судебном порядке. В 2020 году Управлением подано 136 исковых заявлений в пользу потребителей, в том числе: 94 в защиту неопределенного круга потребителей; 38 в защиту конкретных потребителей; 4 о прекращении деятельности хозяйствующих субъектов – за неоднократное (2 и более раз в течении года) нарушение прав потребителей. В настоящее время судами по направленным исковым заявлениям удовлетворены 54 иска, в том числе 1 о ликвидации юридического лица, оказывающего бытовые услуги (ремонт техники) и 1 о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя, реализующего металлопластиковые конструкции. В 2020 году Управлением была применена новая форма защиты прав потребителей – подан 1 коллективный иск в интересах 31 потребителя к ИП, который фактически не выполнил свои обязательства по обучению иностранному языку (школа закрылась, деньги потребителям за неиспользованные занятия не возвращены). В настоящее время иск удовлетворен, в пользу потребителей с индивидуального предпринимателя взыскано более 2 млн. руб.

Одновременно, специалистами Управления дано 219 заключений в судах, по делам о нарушении прав потребителей. Из числа рассмотренных дел, судами вынесено 107 решений в пользу потребителей, остальные находятся на стадии рассмотрения.

В 2020 сумма возмещенного имущественного ущерба как в досудебном, так и в судебном порядке составила 13,9 млн. руб., что в 2 раза больше чем в 2019 году. Управление Роспотребнадзора по Ростовской области напоминает о работе «горячей линии» - 8

(863) 282 82 64 и 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.

Кроме того, с учетом сложившейся эпидемиологической ситуации жители Ростовской области могут получить консультацию специалистов по защите прав потребителей Управления Роспотребнадзора по Ростовской области в режиме видеосвязи используя онлайн площадку «Правовая помощь онлайн» на сайте helponline.donland.ru, с помощью персонального компьютера либо мобильного устройства (имеющих видеокамеру и микрофон).