

Итоги судебной практики по защите прав потребителей за 9 месяцев 2021 года

В Управление Роспотребнадзора по Ростовской области и его территориальные отделы за 9 месяцев 2021г. поступило 8487 обращений граждан о нарушении их прав. Наибольшее число жалоб поступило на нарушение прав потребителей в сфере розничной торговли - 3442 обращения (41% от числа поступивших), при оказании жилищно-коммунальных услуг - 1572 (19% 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 160 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 1 млн. руб.

Одним из важных направлений деятельности является защита прав и охраняемых законом интересов потребителей в судебном порядке. В 2021 году Управлением подано 94 исковых заявления в пользу потребителей, в том числе: 82 в защиту неопределенного круга потребителей; 6 в защиту конкретных потребителей; 6 о прекращении деятельности хозяйствующих субъектов – за неоднократное (2 и более раза в течении года) нарушение прав потребителей.

В настоящее время судами по направленным Управлением исковым заявлениям в защиту нарушенных прав потребителей, удовлетворено 58 исков, в том числе 1 о ликвидации юридического лица, оказывающего бытовые услуги (изготовление и установка металлопластиковых конструкций), а также 1 о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя, осуществляющего продажу и установку металлопластиковых конструкций.

Управлением так же подавалось коллективное исковое заявление, в связи с неправомерными действиями индивидуального предпринимателя, владельца языковой школы «Гудвин», который фактически прекратил свою деятельность, не исполнив обязательств по ранее заключенным договорам об оказании платных образовательных услуг в отношении 31 потребителя.

Решением Октябрьского районного суда г. Ростова-на-Дону требования Управления были удовлетворены. В пользу потребителей с индивидуального предпринимателя взыскано более 2 млн. руб.

Одновременно, специалистами Управления дано 53 заключения в судах по делам о нарушении прав потребителей. Из числа рассмотренных дел, судами вынесено 18 решений в пользу потребителей. Остальные находятся на стадии рассмотрения. Сумма возмещенного имущественного ущерба потребителям за 9 месяцев 2021 года как в досудебном, так и в судебном порядке составила более 6 млн. руб.

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, в настоящее время на территории Ростовской области можно получить консультацию по вопросам защиты прав потребителей в режиме прямой видеосвязи через МФЦ с помощью персонального компьютера либо мобильного устройства (имеющих видеокамеру и микрофон), используя онлайн площадку «Правовая помощь онлайн». Получить и записаться на консультацию в режиме видеосвязи можно как через ближайшее МФЦ, так и самостоятельно на сайте helponline.donland.ru.
Онлайн-консультирование осуществляется еженедельно по понедельникам, средам и пятницам с 10:00 до 13:00.