

## **Управление Роспотребнадзора по Ростовской области защищает права потребителей. Итоги работы за 2021 год**

Управление Роспотребнадзора по Ростовской области (далее Управление) подвело итоги своей деятельности в области защиты прав потребителей за 2021 год.

В 2021 году в адрес Управления поступило и рассмотрено 11345 жалоб потребителей. Наибольшее количество жалоб, как и в прошлые периоды, поступило в сфере розничной торговли, оказания жилищно-коммунальных услуг, бытовых услуг, потребительского кредитования, медицинских услуг, дистанционной торговли.

Введённые антиковидные ограничения и ряд принятых нормативно-правовых актов в условиях пандемии обусловили наличие жалоб, связанных с возвратом потребителям денежных средств за отмененные туристические поездки, перенесенные или отмененные концерты и иные развлекательные мероприятия, с вынужденным отказом граждан от воздушных и иных перевозок в связи с болезнью пассажира или члена его семьи, близкого родственника.

Управлением и его территориальными отделами в 2021 году совместно со специалистами ФБУЗ «ЦГиЭ в РО» использовались различные ресурсы для оказания правовой помощи потребителям.

Правовая помощь оказывалась в форме консультаций, разъяснений при личном приеме граждан, в телефонном режиме, в рамках проекта «Правовая помощь онлайн», посредством информационного ресурса ГИС ЗПП.

По итогам 2021 года проконсультировано 6799 потребителей, из которых 167 в рамках государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей (модуль «Виртуальная приемная» ГИС ЗПП) и 103 в рамках проекта «Правовая помощь онлайн».

По результатам консультаций при необходимости и наличии оснований подготавливались проекты претензий исковых заявлений для граждан.

Управлением подготовлено 396 проектов претензий и 124 проекта исковых заявлений, дано 83 заключения по делам о защите прав потребителей в судах, подано 109 исков в защиту прав потребителей.

В 2021 году Управлением в рамках надзора за соблюдением законодательства сфере защиты прав потребителей было проведено 223 проверки, что в 2 раза больше по сравнению с 2020 годом.

В 2021 году по результатам проведенных проверок и рассмотрения обращений граждан Управлением было возбуждено 1663 административных дел, наложено штрафов на общую сумму более 6,5 млн. руб.

Управление также напоминает о работе Государственной информационной системы в области защиты прав потребителей.

ГИС ЗПП – сформирована Роспотребнадзором по поручению Правительства Российской Федерации и представляет собой информационную систему в области защиты прав потребителей, размещенную в сети Интернет по адресу: <http://www.zpp.rosпотребнадзор.ru>

В ГИС ЗПП размещается информация и актуальные сведения об основных нормативно-правовых актах в сфере защиты прав потребителей, результатах контрольно-надзорных мероприятий, сведения о продукции, несоответствующей требованиям законодательства, судебная практика.

Модуль «Виртуальная приемная» ГИС ЗПП представляет собой площадку для общения потребителей, где каждый желающий может задать интересующий его вопрос и оперативно получить на него ответ.

Также Управление обращает внимание, что жители Ростовской области могут получить консультацию по вопросам защиты прав потребителей в том числе в режиме прямой видеосвязи через МФЦ городов и районов Ростовской области.

Онлайн-консультации специалистов в МФЦ Роспотребнадзора проводятся по понедельникам, средам, пятницам каждого месяца с 10:00 до 13:00. В случае, когда день консультирования выпадает на праздничный день, сеанс видеосвязи проводится в ближайший рабочий день Управления, следующий после праздничного дня. Запись на консультацию в режиме видеосвязи осуществляется сотрудниками МФЦ при предъявлении паспорта, не менее чем за сутки до даты консультирования или по ссылке [helponline.donland.ru](https://helponline.donland.ru).