Управление Роспотребнадзора по Ростовской области защищает права потребителей. Итоги за 1-ое полугодие 2022 года

Управление Роспотребнадзора по Ростовской области (далее- Управление) подвело итоги своей деятельности в области защиты прав потребителей за 1-ое полугодие 2022 года.

В Управление и его территориальные отделы в 1-ом полугодии 2022 года поступило 3819 обращений граждан с информацией о нарушении их прав, что на 30 % меньше, чем за аналогичный период 2021 года (5431 обращение).

Наибольшее число обращений поступило на нарушения в сфере розничной торговли, в том числе дистанционным способом, в сфере оказания услуг ЖКХ, платных медицинских, финансовых, связи и иных услуг.

Управлением Роспотребнадзора по Ростовской области в 1-ом полугодии 2022 года проведены контрольно- надзорные мероприятия. По фактам нарушений обязательных требований, в сфере защиты прав потребителей, возбуждено 571 административное дело, из них направлено в суд на рассмотрение 391 дело. По результатам рассмотрения административных дел Управлением наложено штрафов на общую сумму 1668 тыс. рублей. Выдано 127 представлений об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения.

Следует отметить, что в связи с введенными 10.03.2022г. Постановлением Правительства РФ от 10.03.2022 № 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля» ограничениями, в 2022 году внеплановые контрольные (надзорные) мероприятия в сфере защиты прав потребителей не проводятся. В случае установления фактов нарушения прав потребителей при рассмотрении жалоб потребителей, Управлением активно применяется одна из форм профилактического мероприятия - объявление контролируемому лицу предостережения о недопустимости нарушений обязательных требований в области защиты правы потребителей (в сфере защиты прав потребителей за 1-ое полугодие 2022 года объявлено 195 предостережений).

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.

В 2022 году проконсультировано 3315 потребителей, из которых 58 в рамках государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей (модуль «Виртуальная приемная» ГИС ЗПП) и 88 в рамках проекта «Правовая помощь онлайн».

В первом полугодии Управлением подано 45 исковых заявлений в пользу потребителей, в том числе: 31 в защиту неопределенного круга потребителей; 14 в защиту конкретных потребителей и 1 заявление в суд о запрещении деятельности по производству молочной продукции не соответствующей обязательным требованиям.

В настоящее время судами по направленным Управлением исковым заявлениям в защиту нарушенных прав потребителей, удовлетворено 18 исков, в том числе 1 заявление в суд о запрещении деятельности по производству молочной продукции.

Одновременно, специалистами Управления дано 48 заключений в судах по делам о нарушении прав потребителей. Из числа рассмотренных дел, судами вынесено 25 решений в пользу потребителей.

Управлением Роспотребнадзора по Ростовской области была оказана правовая помощь в подготовке искового заявления в суд по факту ненадлежащего оказания юридической компанией ООО «Гарант» услуг, с последующим вступлением в судебный процесс с целью защиты прав потребителя. Решением Ворошиловского районного суда г. Ростова-на-Дону исковые требования потребителя удовлетворены, в пользу гражданина взыскано 139980 рублей.

За 1-ое полугодие 2022 года сумма возмещенного имущественного ущерба потребителям как в досудебном, так и в судебном порядке составила более 5 млн. руб.

Управление Роспотребнадзора по Ростовской области напоминает о работе Государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей zpp.rospotrebnadzor.ru, 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» информационного ресурса 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 .