

## **Итоги судебной практики по защите прав потребителей за 9 месяцев 2017 года**

В Управление Роспотребнадзора по Ростовской области и его территориальные отделы за 9 месяцев 2017 года поступило 3259 обращений граждан о нарушении их прав. Наибольшее число жалоб поступило на нарушение прав потребителей в сфере розничной торговли - 1111 обращений (34 % от числа поступивших), при оказании жилищно-коммунальных услуг - 460 обращений (14 % от числа поступивших).

В 2017 году общее количество обращений граждан, по вопросам нарушений их прав и охраняемых законодательством интересов при оказании им финансовых услуг, составило 308 обращений (9,5 % от числа поступивших), по вопросам нарушенных прав при оказании платных медицинских услуг - 115 обращений, по вопросам о нарушении прав при продаже непродовольственных товаров дистанционным способом - 116 обращений.

За 9 месяцев 2017 года Управлением подано 104 исковых заявлений в пользу потребителей, наибольшее количество исков подано в сфере розничной торговли и образовательной сфере.

Одновременно Управлением было подано 21 исковое заявление в судебные органы о признании запрещенной к распространению информации о продаже дистанционным способом алкогольной продукции, размещенной на сайтах в сети интернет, по результатам рассмотрения 14 исковых заявлений в отношении сайтов, осуществляющих продажу алкогольной продукции требования, о признании запрещенной к распространению информации о продаже дистанционным способом алкогольной продукции, удовлетворены. Решениями судебных органов сайты и страницы признаны содержащими информацию, запрещенную к распространению, и подлежащими закрытию.

С целью консультирования граждан по актуальным вопросам в сфере защиты прав потребителей было проведено 40 горячих линий, увеличилось число консультаций в рамках общественной приемной и составило 2497, что на 1,7% больше, чем за аналогичный период 2016 года. Наиболее часто потребителям требовалась консультация по вопросам защиты прав при продаже сложно-технических товаров, оказании услуг по страхованию, предоставлении коммунальных услуг, банковских услуг.

Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей [zpp.rosпотребнадзор.ru](http://zpp.rosпотребнадзор.ru) (далее ГИР ЗПП), 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, в том числе финансовых услуг. Потребитель в данной ситуации получает консультацию в режиме онлайн.

Управление Роспотребнадзора по Ростовской области напоминает о работе «горячей линии» (тел. 8-800-100-74-17), в рамках которой потребители могут получить устную консультацию по всем вопросам, связанным с защитой их нарушенных прав.

Кроме того, для получения личной консультации граждане могут обратиться в отдел защиты прав потребителей Управления по адресу: г. Ростов-на-Дону, ул. Пушкинская, 31, либо обратиться с письменным заявлением (жалобой). Также граждане могут подать письменное заявление через официальный сайт [www.61.rosпотребнадзор.ru](http://www.61.rosпотребнадзор.ru) или по адресу: г. Ростов-на-Дону, ул. 18-я линия, 7а, каб. 21.