Итоги работы Управления Роспотребнадзора по Ростовской области по вопросам защиты прав потребителей в 2017 году

В Управление Роспотребнадзора по Ростовской области и его территориальные отделы в 2017 году поступило 8176 обращений граждан о нарушении их прав. Наибольшее число жалоб поступило на нарушение прав потребителей в сфере розничной торговли- 2822 обращений (35 % от числа поступивших), при оказании жилищно-коммунальных услуг- 1256 обращений (15 % от числа поступивших).

В 2017 года общее количество обращений граждан, по вопросам нарушений их прав и охраняемых законодательством интересов при оказании им финансовых услуг составило 688 обращений (8 % от числа поступивших), по вопросам нарушенных их прав при оказании услуг связи составило 814 обращений, по вопросам о нарушении их прав при осуществлении бытового обслуживания населения- 692 обращения.

В 2017 году Управлением и его территориальными отделами проведено 2382 проверки в сфере защиты прав потребителей, из которых в 1471 были выявлены нарушения, по факту которых составлено 3977 протоколов об административных правонарушениях, наложено штрафов на общую сумму 17713,9 тыс. руб.

В 2017 года Управлением подано 157 исковых заявлений в пользу потребителей, что на 27,6% больше, чем в 2016 году (в 2016 году – 123 иска), из которых на данный момент удовлетворено 93, а остальные находятся в стадии рассмотрения. 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 54 горячих линий, увеличилось число консультаций в рамках общественной приемной и составило 2332, что на 66% больше, чем за 2016 год. Наиболее часто потребителям требовалась консультация по вопросам защиты прав при продаже технически-сложных товаров, оказания услуг по страхованию, предоставления коммунальных услуг, банковских услуг.

Управление обращает внимание на Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей zpp.rospotrebnadzor.ru (далее ГИР ЗПП), 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» 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. Так, 335 потребителей получили консультацию в режиме онлайн, разместив свои вопросы в модуле «Виртуальная приемная».

Кроме того, Управлением и его территориальными отделами организовано консультирование граждан по вопросам соблюдения законодательства в сфере защиты прав потребителей в МФЦ городов и районов Ростовской области. Так, в 2017г. было проконсультировано 122 человека.