

Итоги работы Управления Роспотребнадзора по Ростовской области по вопросам защиты прав потребителей за 1-ое полугодие 2018 года

В Управление Роспотребнадзора по Ростовской области и его территориальные отделы за первое полугодие 2018 года поступило 3849 обращений граждан о нарушении их прав. Наибольшее число жалоб поступило на нарушение прав потребителей в сфере розничной торговли- 1199 обращений (31 % от числа поступивших), при оказании жилищно-коммунальных услуг- 561 обращение (15 % от числа поступивших).

Общее количество обращений граждан, по вопросам нарушений их прав и охраняемых законодательством интересов при оказании им финансовых услуг составило 317 обращений (8 % от числа поступивших), по вопросам нарушенных прав при оказании услуг связи составило 350 обращений, по вопросам нарушенных прав при оказании платных медицинских услуг составило 114 обращений, по вопросам о нарушении их прав при продаже непродовольственных товаров дистанционным способом- 111 обращения.

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 результате чего Управлением в отношении хозяйствующих субъектов применены меры административного характера, проведены надзорные мероприятия. Кроме того, в ряде случаев гражданам оказана помощь в подготовке претензий и исковых заявлений.

Так, за 1-ое полугодие 2018 г. специалистами Управления было проведено 967 мероприятий по контролю за соблюдением законодательства в сфере защиты прав потребителей, а также 43 административных расследований. На основании выявленных нарушений возбуждено 1746 дел об административных правонарушениях, в настоящее время вынесено 1305 постановлений о привлечении к административной ответственности, на общую сумму 8 491 800 рублей. Одновременно Управление обращает внимание на работу Государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей zpp.rosпотребнадzor.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. Потребитель в данной ситуации получает консультацию в режиме онлайн. Так, за первое полугодие 2018 года 62 потребителя получили консультацию в режиме онлайн, разместив свои вопросы в модуле «Виртуальная приемная».

Управлением в 1-ом полугодии 2018 года подано в суд 153 исковых заявления в пользу потребителей, что в 2,9 раз больше, чем за аналогичный период 2017 года. На данный момент из числа рассмотренных исковых заявлений удовлетворено 107, остальные находятся в стадии рассмотрения. Наибольшее количество исков подано в сфере розничной торговли и оказания гостиничных услуг.

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. Селиванова, 66, либо обратиться с письменным заявлением (жалобой) по адресу: г. Ростов-на-Дону, ул. 18-я линия, 7а, каб. 21. Также граждане могут подать обращение в форме электронного документа через Единый портал Роспотребнадзора <http://petition.rospotrebнадзор.ru/petition/>