

## **Итоги судебной практики по защите прав потребителей**

В Управление Роспотребнадзора по Ростовской области и его территориальные отделы за 9 месяцев 2019 года поступило 5472 обращения граждан с информацией о нарушении их прав, что на 18 % больше, чем за аналогичный период 2018 года (за 9 месяцев 2018 года поступило 4639 обращений), из них:

- 35 % нарушение прав потребителей в сфере розничной торговли - 1927 обращений (в 2018г. - 1185);
- 20,8 % нарушение прав потребителей при оказании жилищно-коммунальных услуг - 1138 обращений (в 2018г. - 833);
- 9 % нарушение прав потребителей при оказании им финансовых услуг - 498 обращений (в 2018г. - 431);
- 9 % нарушение прав потребителей при оказании услуг связи - 501 обращений (в 2018г.- 421);
- 5,2% нарушение прав потребителей при продаже непродовольственных товаров дистанционным способом - 284 обращений (в 2018г. - 129);
- 2,8 % нарушение прав потребителей при оказании платных медицинских услуг - 152 обращения (в 2018г. - 121).

По поступившим жалобам проведено 508 мероприятий по надзору, возбуждено 329 дел об административных правонарушениях. Одновременно, по результатам рассмотрения обращений вынесено 426 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований.

Также, Управлением подано 64 исковых заявления в пользу потребителей. На данный момент из числа рассмотренных исковых заявлений удовлетворено 37, остальные находятся в стадии рассмотрения. Наибольшее количество исков подано в сфере оказания юридических услуг населению, а также в сфере розничной торговли.

Кроме того, специалисты Управления приняли участие в 99 судах с целью дачи заключения по вопросам защиты прав потребителей, в том числе при оказании финансовых услуг. Из числа рассмотренных гражданских дел, судами вынесено 47 решений в пользу потребителей на общую сумму 987500 рублей. Остальные находятся на стадии рассмотрения.

Управление обращает внимание на работу Государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей [zpp.rosпотребнадзор.ru](http://zpp.rosпотребнадзор.ru) (далее ГИС 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» ГИС ЗПП потребители могут оставлять вопросы, касающиеся сферы защиты прав потребителей. Потребитель в данной ситуации получает консультацию в режиме онлайн. Так, за 9 месяцев 2019 года 98 потребителей получили консультацию в режиме онлайн, разместив свои вопросы в модуле «Виртуальная приемная».

В рамках заключенного между государственным казенным учреждением Ростовской области «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» и Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ростовской области соглашения о взаимодействии от 02.12.2013г., в 70 МФЦ городах и районах Ростовской области ( [ссылка](#) ), Управлением и его территориальными отделами организовано консультирование граждан по вопросам соблюдения в том числе законодательства в сфере защиты прав потребителей с использованием платформы для видеосвязи WebEx. Получить онлайн консультацию потребители могут еженедельно по вторникам с 10:00 до 17:00. По результатам онлайн консультирования, каждый потребитель через МФ может оставить жалобу, либо обратиться с заявлением об

оказании правовой помощи в написании претензии или искового заявления в суд.