

## Итоги защиты прав потребителей за 1 квартал 2020 года

В Управление Роспотребнадзора по Ростовской области и его территориальные отделы за 1-ый квартал 2020 года поступило 2592 обращений граждан о нарушении их прав. Наибольшее число жалоб поступило на нарушение прав потребителей в сфере розничной торговли- 1026 обращений (40 % от числа поступивших), при оказании жилищно-коммунальных услуг- 312 обращений (12 % от числа поступивших).

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 в суд.

Выдано 111 предостережений о недопустимости нарушений обязательных требований в области защиты прав потребителей.

Управлением подано 25 исковых заявлений в пользу потребителей, в том числе 16 в защиту неопределенного круга потребителей и 9 в защиту конкретных потребителей. В большинстве случаев, потребителям требовалась правовая помощь при нарушении их прав и введении в заблуждение при оказании юридических услуг.

Управление обращает внимание на работу Государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей [zpp.rosпотребнадzor.ru](http://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, 98 потребителей получили консультацию в режиме онлайн, разместив свои вопросы в модуле «Виртуальная приемная».

Управление Роспотребнадзора по Ростовской области напоминает о работе круглосуточного Единого консультационного центра Роспотребнадзора (тел. 8-800-555-49-43), где 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). Также граждане могут подать письменное заявление через официальный сайт [www.61.rospotrebnadzor.ru](http://www.61.rospotrebnadzor.ru) или по адресу: г. Ростов-на-Дону, ул. 18-я линия, 7а, каб. 21.