

Роспотребнадзор принимает участие в Европейской неделе качества

Ежегодно вторая неделя ноября отмечается как Всемирная неделя качества, а второй четверг ноября – как установленный Европейской организацией качества при поддержке Организации Объединенных Наций международный праздник – День качества. В 2020 году Неделя качества проходит с 9 по 15 ноября под девизом «Создание потребительской ценности» / Creating customer value.

В связи с празднованием Европейской недели качества, Управлением Роспотребнадзора по Ростовской области организована работа «Горячей линии» по телефонам: 8 (863) 282 82 63, в рамках которой потребители могут получить устную консультацию по всем вопросам, связанным с защитой их нарушенных прав. Напоминаем также о работе круглосуточной горячей линии: тел. 8-800-100-29-26.

Каждый потребитель сможет получить консультацию в любом из 77 МФЦ в городах и районах Ростовской области. Управлением и его территориальными отделами организовано консультирование граждан по вопросам соблюдения, в том числе законодательства в сфере защиты прав потребителей. Консультирование потребителей осуществляется не только при личном приёме, но и в режиме онлайн посредством видеосвязи. «Онлайн площадка» предоставляет возможность обратиться за консультацией жителям всех районов Ростовской области, даже самых удаленных. Получить консультацию можно как в офисе МФЦ, так и с помощью персонального компьютера либо мобильного устройства (имеющих видеокамеру и микрофон) еженедельно по понедельникам, средам и пятницам с 10:00 до 17:00.

Одновременно Управление обращает внимание на работу Государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей zpp.rospotrebnadzor.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 2020 года 215 потребителей получили консультацию в режиме онлайн, разместив свои вопросы в модуле «Виртуальная приемная».

В 2020 году Управлением по результатам проведенных мероприятий по контролю за соблюдением законодательства в сфере защиты прав потребителей, возбуждено 1676 дел об административных правонарушениях за нарушения прав потребителей, выдано 427 предостережений о недопустимости нарушений обязательных требований, арестовано более 25 тыс. единиц продукции не соответствующей обязательным требованиям, на сумму, превышающую 14 млн. руб.

Управлением подано 118 исковых заявлений в пользу потребителей, в том числе 87 в защиту неопределенного круга потребителей, 27 в защиту конкретных потребителей, 3 о прекращении деятельности хозяйствующих субъектов и 1 в защиту группы потребителей. В большинстве случаев, потребителям требовалась правовая помощь при нарушении их прав и введении в заблуждение при оказании туристских услуг. В настоящее время судами по направленным исковым заявлениям удовлетворены 45 исков, в том числе 1 о прекращении деятельности компании, оказывающей бытовые услуги.

Одновременно, в порядке судебной защиты прав потребителей сотрудники Управления Роспотребнадзора по Ростовской области привлекались в суды с целью дачи заключений по делам о защите интересов потребителей. Так, Управлением дано 92 заключения по вопросам защиты прав потребителей. Из числа рассмотренных гражданских дел, судами вынесено 56 решений в пользу потребителей. В досудебном и судебном порядке сумма возмещенного имущественного вреда потребителям составила более 2 млн. руб.