



[Горячая линия**8-4712-58-71-86**](http://46.rospotrebnadzor.ru/content/o-rabote-goryachey-linii-upravleniya-rospotrebnadzora-po-kurskoy-oblasti)

**Единый консультационный центр**

**8-800-555-49-43 (звонок бесплатный)**

Начало формы



Конец формы

**Роспотребнадзор защищает права потребителей. Итоги работы за 2020 год**

Одним из индикаторов состояния дел на потребительском рынке могут служить показатели динамики числа обращений с соответствующими жалобами, которые поступают в Управление.

Всего в Управление Роспотребнадзора по Курской области в 2020 году поступило 4611 обращений и заявлений граждан, из них 1865 обращений (40,4%) касались нарушений прав потребителей.

Большинство обращений, как правило, связано с изложением обстоятельств конкретного имущественного спора, разрешаемого исключительно в судебном порядке, в данных случаях авторам обращений давались соответствующие необходимые в этой связи разъяснения и рекомендации.

Для рассмотрения в другие государственные органы в соответствии с их компетенцией направлено 281 обращение. Подавляющее большинство таких заявлений касались вопросов жилищно-коммунального хозяйства, налогового законодательства или имели признаки мошеннических действий.

Поводом к проведению контрольно-надзорных мероприятий послужили 104 письменных обращения.

По заявлениям и жалобам потребителей в 2020 году проведено: 3 контрольные закупки, 6 внеплановых проверок; 95 административных расследований.

В ходе проведения 69 мероприятий полученная информация или жалобы потребителей подтвердились, и рассмотрение данных обращений закончилось  применением соответствующих административных мер.

В целом по итогам 2020 года в результате рассмотрения письменных обращений по вопросам защиты прав потребителей было возбуждено 69 дел об административных правонарушениях, выдано 2 предписания об устранении нарушений, 64 представления, 169 предостережения.

В постоянном режиме в Управлении проводится консультирование граждан по телефону и на личном приеме. При поступлении устных обращений потребителям оказывалась консультационная помощь, в том числе по составлению претензий в адрес торговых организаций, исполнителей услуг, по разъяснению потребителям их прав при приобретении товаров и услуг ненадлежащего качества.

Основными причинами, вызвавшими обращения граждан, явились:

 - продажа товаров и оказание услуг ненадлежащего качества;

 - непредоставление продавцами и исполнителями информации о товарах (услугах) и изготовителях и их ценах;

 - нарушение сроков удовлетворения требований потребителей в случае продажи товара ненадлежащего качества;

 - включение в договоры условий, ущемляющих права потребителей.

В виртуальную приемную ГИС ЗПП обратилось 14 жителей Курской области, всем даны рекомендации по восстановлению нарушенных прав.

В филиале ОБУ «МФЦ» (г. Курск, ул. В.Луговая, 24) специалистами Управления Роспотребнадзора по Курской области еженедельно осуществляется консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей.

С 14 сентября 2020 года Управление Роспотребнадзора по Курской области участвует в реализации пилотного проекта Министерства экономического развития Российской Федерации «Организация взаимодействия граждан и бизнес-сообщества с органами контрольно-надзорной деятельности в МФЦ». В рамках реализации проекта специалистами Управления оказано 10 консультаций в пределах компетенции, консультации касались вопросов законодательства о защите прав потребителей и вопросов соблюдения санитарно-эпидемиологического законодательства в период пандемии Ковид-19.

В рамках работы с обращениями граждан, которая является одним из основных направлений деятельности Управления Роспотребнадзора по Курской области, в 2020 году в формате телефонной «горячей линии» куряне получили более 6 тысяч консультаций.

В минувшем году было организовано 19 тематических горячих линий – они были посвящены вопросам профилактики инфекционных заболеваний, качеству и безопасности детских товаров, требованиям законодательства в сфере торговли продуктами питания, непродовольственными товарами, соблюдению санитарного законодательства и прав потребителей в сфере услуг.

При этом в 2020 году эпидемиологическая ситуация по заболеваемости новой коронавирусной инфекцией Сovid-19 способствовала росту количества вопросов по указанной тематике. Так, в рамках работы «горячей линии» по вопросам, связанным с Cоvid-19, жители и гости Курской области получили  3362 консультации.

В 2020 году у курян была возможность получить разъяснения требований законодательства при приобретении товаров для детей в рамках трех тематических горячих линий, приуроченных ко Дню защиты детей, Дню знаний, новогодним и рождественским праздникам.

По устным обращениям даны необходимые консультации и, в случае необходимости, разъяснялся порядок обращения в Службу письменно.

Напоминаем гражданам: в Управлении Роспотребнадзора по Курской области в рабочие дни функционирует постоянно действующая «горячая линия», получить консультацию можно позвонив по телефону (4712) 58-71-86.

Круглосуточный прием звонков и первичную консультацию можно получить у оператора «Единого консультационного центра» по бесплатному телефону 8-800-555-49-43.