Итоги защиты прав потребителей в сфере бытового обслуживания населения за 2019г

Автор: Фролов В.А.
06.03.2020 11:48

В 2019г. в адрес Управления поступило 811 обращений от потребителей бытовых услуг (2016г- 739, 2017г-409, 2018-441). Обращения касались нарушения прав потребителей при оказании бытовых услуг по ремонту мобильных телефонов, компьютеров, изготовлением и установкой оконных блоков, мебели.

Основные причины обращений:

-отказ в удовлетворении требований потребителей на устранение недостатков выполненной работы (оказанной услуги);

-отказ в расторжении договора;

-не предоставление информации, предусмотренной законодательством (цена, перечень работ, сроки оказания услуг);

-причинение вреда имуществу потребителя, находившемуся в ремонте;

-не принятие претензий потребителей;

-включение в договоры оказания услуг условий, ущемляющих права потребителей;

-введение потребителей в заблуждение относительно цены услуги.

В прошлом году специалистами Управления проведена 21 внеплановая проверка (против 21 в 2018г., 15 в 2017 г. и 78 в 2016г.). Как по результатам проведенных проверок, так и при непосредственном обнаружении правонарушения при рассмотрении документов, представленных потребителями, при рассмотрении обращений, было возбуждено 70 дел об административном правонарушении, наложено штрафных санкций на сумму свыше 172 тыс.руб.

В 2019 году специалисты Управления привлекались судом для дачи заключения по делу в защиту прав потребителей бытовых услуг (дано 44 заключения), судебные решения приняты в пользу потребителей и их требования удовлетворены. Присуждено денежных средств в пользу потребителей на сумму свыше 3,5 млн. руб., в том числе компенсация морального вреда составила 95 тыс.руб. Судами рассмотрено и удовлетворено 17 исковых заявлений, поданных Управлением в защиту конкретных потребителей при оказании бытовых услуг. Присуждено денежных средств в пользу потребителей в сумме свыше 1,2 млн. руб. из них компенсация морального вреда составила 37 тыс.руб.