Автор: Гаврин О.С.
01.12.2020 12:34 -

За 9 месяцев 2020года в Управление Роспотребнадзора поступило **6255** обращений потребителей **,**

связанных с нарушением их прав, рост в сравнении с аналогичным периодом прошлого года составил - 8,6%. Удельный вес обращений граждан, касающихся вопросов защиты прав потребителей, в общем объёме поступивших в Управление обращений составил **45,6%.**

Наибольшее количество обращений граждан зарегистрировано на сферу розничной торговли -2162 или 34,5%. Основной причиной обращений граждан является неудовлетворение требований потребителей и нарушение сроков их удовлетворения при обнаружении в товаре недостатков. Большинство обращений касалось продажи технически сложных товаров, мебели, продукции лёгкой промышленности.

В связи с распространением коронавирусной инфекции произошло значительное увеличение обращений в отдельных сферах деятельности. Так, с ростом объёма продаж посредством интернет-торговли, в сравнении с аналогичным периодом 2019 года на 41% возросло количество обращения граждан, заключивших договор с использованием дистанционных каналов («Интернет», мобильные приложения). При этом в ряде случаев не предоставляется необходимая и достоверная информацию о товаре, продавце, не соблюдаются сроки поставки товара, реализуются товары с нарушением ассортимента, комплектности и качества. Нередко товары в сети интернет приобретаются у физических лиц в группе «Вконтакте».

С введением режима повышенной готовности и отменой проведения зрелищных мероприятий, прекращения авиасообщений, закрытием организаций, оказывающих физкультурно-оздоровительные услуги, ограничениями в оказании платных образовательных, медицинских услуг, увеличилось количество обращений граждан на данные сферы деятельности в сравнением с прошлым годом: туризм - в 2,5 раза, культурно-развлекательные мероприятия - в 2,2 раза, транспортные услуги- в 1,9 раза, в том числе воздушным транспортом- в 10 раз, платные образовательные услуги – в 2,5 раза, платные медицинские услуги – 1,5 раз. Потребителям подробно разъяснялись положения вновь изданных нормативно-правовых актов, связанных с введением режима повышенной готовности, в сфере туризма (ПП РФ от 20.07.2020г. №1073), воздушных перевозок (ПП РФ от 06.07.2020г. №991), зрелищных мероприятий (ПП РФ от 03.04.2020г. №442) и др.

Увеличилось количество обращений и на оказание финансовых услуг – на 45%, в том числе на банковские услуги - на 71,3%, на микрофинансовую деятельность – на 61%, при этом отмечено снижение жалоб на страховые организации – на 21,2%. Основной причиной обращений граждан в сфере банковской деятельности продолжает являться навязывание услуг по страхованию жизни и здоровья, потере трудоспособности, дополнительных платных услуг, а также взимание различных комиссий. Продолжают поступать жалобы граждан на действия коллекторских агентств по взысканию просроченной задолженности по кредитным договорам и договорам займа, заключённым с микрофинансовыми организациями. Растет количество жалоб, связанных с мошенническими действиями, хищениями денег с банковских карт, вложениями денежных средств в пирамиды, на услуги по подбору кредитных организаций. Поступали обращения потребителей на отказ в получении «кредитных каникул». При получении обращений граждан на возврат части денежных средств за страховку при досрочном погашении кредита, потребителям разъяснялись положения федерального закона от 27.12.2019г. №483-ФЗ «О внесении изменений в статьи 7 и 11 Федерального закона «О потребительском кредите (займе) и статью 9.1 Федерального закона «Об ипотеке (залоге недвижимости)». В спорных ситуациях со страховыми организациями, осуществляющими деятельность по ОСАГО, ДСАГО разъяснялся порядок обращения к финансовому уполномоченному.

Продолжают поступать обращения потребителей на отказ в расторжении договоров купли-продажи товаров, в основном постельных принадлежностей, приобретённых в кредит после посещения различного рода презентаций.

При снижении количества обращений жилищно-коммунальные услуги на 24% к уровню прошлого года, данная сфера деятельности остаётся наиболее проблемной с точки

зрения нарушенных прав потребителей. Подавляющее большинство обращений связано с предоставлением коммунальных услуг ненадлежащего качества, с правильностью начисления платы за жилищно-коммунальные услуги, выставлением к оплате задолженности за услуги ЖКХ, отсутствием информации для потребителей в платёжных документах на оплату жилищно-коммунальных услуг. В ряде случаев потребители заявляли о неправомерном без предварительного уведомления отключении подачи коммунального ресурса (бытового газа, электроэнергии), ненадлежащее содержание общего имущества. Данные обращения направлялись для рассмотрения по подведомственности в государственную инспекцию Нижегородской области.

Продолжает оставаться высоким удельный вес обращений граждан на оказание бытовых услуг. Как правило, это обращения на нарушение сроков и некачественное оказание услуг сервисными центрами по ремонту телефонов мобильной связи, компьютерной техники и других технически сложных товаров бытового назначения при том, что на данные услуги установлена высокая плата, а также при предоставлении услуг по установке оконных и дверных блоков.

В постоянном режиме поступают обращения на оказание услуг связи. Наибольшее количество обращений поступило на услуги подвижной, телематической и почтовой связи
.
Причиной обращений потребителей послужили факты неправомерного начисления платы, подключения дополнительных платных услуг без согласия потребителя, некачественного оказания услуг,

не предоставление информации

о повышении тарифов на услуги, путём направления оператором связи потребителю подвижной связи коротких текстовых сообщений,
для почтовой связи – жалобы связаны
с недоставкой или
несвоевременной доставкой, повреждением или утратой почтового отправления либо невыплатой переведенных денежных средств.
Потребителям разъяснялся претензионный порядок обращения к оператору связи, сроки рассмотрения обращений.

Следует отметить снижение количества обращений на следующие виды услуг: продажа товаров по образцам – на 20%, услуги общественного питания– на 39,4%, услуги связи-17,4%, техническое обслуживание и ремонт автомототранспортных

средств – на 29%, долевое строительство жилья- 36,4%, риэлторские услуги- 33,3%

По результатам рассмотрения обращений потребителей:

-дано разъяснений потребительского законодательства - 4443;

-направлено по подведомственности - 616;

-проведено проверок –55, в том числе предварительных- 17;

-проведено контрольных закупок - 15

-выдано 143 предостережения.

В результате проведения проверок подтвердилось 78,2% обращений. По фактам нарушений, выявленных при рассмотрении обращений, составлено 194 протокола об административных правонарушениях, направлено в суды 66 исковых заявлений в защиту прав потребителей.