

О рассмотрении Управлением Роспотребнадзора по Смоленской области обращений потребителей в 2020 году

а протяжении ряда лет удельный вес поступивших в Управление жалоб и обращений на сферу защиты прав потребителей составлял более 65% (2017 – 65%, 2016 – 65%, 2015 - 66%) от общего количества. В 2018 году удельный вес данных жалоб снизился и составил 60,5%, в 2019 году составил уже 55%, в 2020 году – уже 47%. Уменьшение удельного веса обращений на ЗПП можно объяснить пандемией коронавирусной инфекции, в связи с чем увеличилось в 2020 году количество обращений по вопросам санэпидблагополучия. В натуральном выражении количество обращений в сравнении с показателями 2019 года осталось на прежнем уровне и составляет 1889 обращений, из них 115 устных, что в более чем 2 раза больше показателя 2019 года.

Практически все устные обращения граждан приходятся на розничную торговлю – в основном разъясняются положения Правил продажи и Закона «О защите прав потребителей» в части обмена и возврата товара (в основном сложнобытовой техники и других непродовольственных товаров).

Наибольшее количество обращений поступает от граждан – 78%, от органов госвласти (большинство обращений поступило из органов прокуратуры) – 21% и от общественных объединений – только 1%.

С 2014 года прослеживается тенденция к снижению количества обращений на сферу услуг ЖКХ. Этому способствовали изменения в законодательстве в 2011-2012 годах, касающиеся нормативно-правового регулирования жилищных отношений и разграничению полномочий в сфере контроля и надзора в области ЖКХ. Тем не менее, удельный вес данных обращений в 2020 году составил 31% от общего количества обращений на сферу оказания платных услуг.

Так, в 2020 году в Управление поступило 316 (2019 – 351, 2018 – 393, 2017 – 381) обращений по вопросам предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, из которых 42% направлено на рассмотрение по подведомственности в Главное управление «Государственная жилищная инспекция Смоленской области».

По–прежнему острыми остаются следующие вопросы потребителей:

- предоставления услуг ненадлежащего качества по горячему водоснабжению (температура ниже установленного уровня), отказ в добровольном порядке произвести перерасчеты за не оказанные услуги;
- содержание общего имущества;
- неправильного начисления за коммунальные услуги, в том числе ОДН;
- вывоз ТКО (не вывоз или несвоевременный вывоз);
- отключения горячего водоснабжения летом на срок, превышающий 14 дней;
- несоответствие температуры в жилом помещении нормативу в отопительный сезон и т.д.

Наблюдается тенденция к снижению количества обращений граждан на сферу предоставления финансовых услуг (в том числе за разъяснением отдельных вопросов по кредитованию населения, составлением искового заявления для обращения в судебные органы). С 2015 года их количество уменьшилось в 3 раза за счет проведения разъяснительной работы Управлением в 2016-2017 годах, как посредством размещения на сайте Управления и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Смоленской области» памяток для потребителей финансовых услуг, так и проведения семинаров на базе Консультационного центра и распространения среди населения печатных информационных материалов в рамках проекта «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации».

По-прежнему высокий удельный вес составляют обращения на отказ банка в возврате страховой суммы, внесенной при заключении кредитного договора, по программе добровольного страхования.

Единичные обращения поступают на такие сферы деятельности как:

- оказание услуг автостоянок – 1
- оказание гостиничных услуг – 5
- технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств – 13
- долевого строительства жилья – 7
- образовательных услуг – 9
- риэлтерская деятельность – 5

Возможно это связано не с отсутствием нарушений в данных сферах деятельности, а либо с урегулированием конфликтов до подачи жалоб, либо с небольшой активностью граждан в данном сегменте.

В сравнении с предыдущими периодами возросло количество обращений граждан на культурно-развлекательную сферу. Это связано с введением ограничительных мер в связи с эпидемиологической обстановкой и отменой концертных программ. Правительством принят ряд нормативно-правовых актов, регулирующих механизм возврата денежных средств в данной сфере, а также в сфере авиаперевозок.

Всего по фактам нарушений, выявленных в результате рассмотрения обращений в 2020 году составлено 60 протоколов об административных правонарушениях (72% которых приходятся на нарушения, выявленные в предприятиях торговли), выдано 49 предостережений. В отношении одного хозяйствующего субъекта подано исковое заявление о прекращении деятельности (продажа и установка газоанализаторов).

Управлением и КЦ ФБУЗ на протяжении всего года, несмотря на введение ограничительных мер по проведению очных публичных мероприятий проводились тематические горячие линии. Уменьшилось количество личных приемов, тем не

менее увеличилось количество устных консультаций по телефону и продолжается разъяснительная работа на сайте: публикуются памятки, информационные материалы, в том числе о выявленных нарушениях на потребительском рынке.

С 1 октября 2019 года в Гражданском процессуальном кодексе РФ появилась новая глава 22.3 «Рассмотрение дел о защите прав и законных интересов группы лиц». Таким образом, фактически введена новая форма защиты прав потребителей, заключающаяся в возможности предъявления исков о защите прав и законных интересов группы потребителей. Такие иски подаются по месту нахождения ответчика. Правом подачи таких исков обладают, в том числе и должностные лица Роспотребнадзора.

В данном случае обращаем внимание на проявление активности самих потребителей. Рассмотрение дел о защите прав и законных интересов группы лиц допускается в случае, если ко дню обращения в суд к требованию присоединилось не менее 20 лиц.