

О работе Роспотребнадзора с обращениями потребителей

Более 1 миллиона раз специалисты Роспотребнадзора контактировали с потребителями в 2017 году, в том числе работая с письменными и электронными обращениями, на горячих линиях, давая личные консультации в общественных приемных, центрах для потребителей, в МФЦ и торговых центрах.

Традиционно наиболее значимыми вопросами обращений граждан в Роспотребнадзор, являются вопросы защиты прав потребителей (61% от общего количества обращений в 2017 году) и вопросы санитарного надзора (34% от общего количества обращений в 2017 году).

В 2017 году среди общего количества поступающих обращений традиционно преобладают жалобы на нарушения прав потребителей в сфере услуг, доля которых составила 57,5 %. Специалисты отмечают, что в течение последних пяти лет этот показатель стабилен и составляет не менее 55%.

Значимыми темами обращений граждан также были вопросы, относящиеся к сфере бытового обслуживания населения, деятельности на финансовом рынке в целом, вопросы банковской, услуг телефонной связи, медицинских услуг.

В структуре полученных обращений в сфере защиты прав потребителей в 2017 г.

- преобладают жалобы на оказание услуг розничной торговли, в том числе через интернет (41,7 %);
- жилищно-коммунальных услуг (15,6 %);
- деятельности на финансовом рынке (7,5 %);
- бытового обслуживания населения (6 %);
- оказания услуг связи (5,9 %);
- медицинских услуг (2,8 %).

При этом за последние 5 лет:

- в 3 раза возросло количество жалоб на оказание гостиничных услуг
- в 2,3 раза – на оказание медицинских услуг;
- на 92 % – в сфере дистанционной розничной торговли;
- на 57,6 % - на доленое строительство жилья;
- на 42 % - на оказание услуг связи;
- на 36,9 % - на оказание транспортных услуг.

В 2017 году продолжается судебная защита прав потребителей. При этом более 96% инициированных Роспотребнадзором исков были удовлетворены судами в пользу потребителей (такой высокий показатель наблюдается на протяжении последних 5 лет). При непосредственном участии Роспотребнадзора только в 2017 году в пользу потребителей было присуждено более 177 млн. рублей.

Количество обращений граждан в Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека неуклонно растет. Прирост обращений составляет в среднем составляет 6-7 % ежегодно.

Но, несмотря на рост активности населения в вопросах защиты своих прав, специалисты ведомства призывают граждан обращаться в Роспотребнадзор чаще.

Ежегодно Роспотребнадзор обрабатывает более миллиона обращений. Обратиться в Роспотребнадзор за защитой своих прав можно в электронном виде через официальный портал ведомства, через сайт Госуслуги, на личном приеме в консультационных пунктах и центрах для потребителей, через МФЦ в пилотных регионах, по телефонам «горячих линий», а также письменно.

Для обращения в Роспотребнадзор потребители могут оставить свое обращение на официальном сайте ведомства или воспользоваться Виртуальной приемной. В октябре 2017 года в Роспотребнадзоре открылась круглосуточная постоянная Горячая линия по вопросам нарушений прав потребителей финансовых услуг (8 800-100-29-26), которая начала свою работу в рамках проекта «Содействие повышению финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации».