# «Об итогах работы по защите прав потребителей в 1 квартале 2022 года»

В 1 квартале  2022 года в  адрес Управления Роспотребнадзора по Новосибирской области по вопросам защиты прав потребителей поступило **1555**письменных  обращений граждан.

В структуре  обращений 55,7 % занимают жалобы к   сфере услуг, 44,3% - продаже продовольственных и промышленных товаров.

Основной объем обращений в сфере услуг затрагивал деятельность на финансовом рынке – 9,7%, жилищно-коммунальных услуг -  7,6%,  услуг связи – 7,3%, транспортных услуг – 10,1 % (из них 56,6 % касающиеся воздушных перевозок),  бытовых услуг – 10,4%, медицинских услуг – 3,0% , услуг общественного питания – 1,3%

Основанием для проведения контрольно-надзорных мероприятий послужили  3,2%  обращений, из них большая часть нашла подтверждение фактов нарушений, в связи с чем, Управлением возбуждено  **93**дела об административном правонарушении.

По остальным - гражданам даны разъяснении о правах потребителя и механизме  защиты этих прав, о возможности участия Управления в судебных процессах в форме дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей или  обращения в суд в интересах гражданина, чьи права нарушены.

**2712** граждан получили консультации по различным аспектам защиты прав потребителей, воспользовавшись «горячей линией». Кроме того, по вопросам защиты прав потребителей 29-ти  гражданам даны разъяснения в рамках работы «Виртуальной приемной» на  информационном  портале ГИР ЗПП [http://zpp.rospotrebnadzor.ru](http://zpp.rospotrebnadzor.ru/).

По результатам  рассмотрения обращений, а также выявленных в ходе проверок нарушений прав потребителей, Управлением  подано в суды **7**исковых заявлений в защиту прав потребителей.

В рамках участия в судебных процессах по искам потребителей к хозяйствующим субъектам Управлением дано **39** заключений по делам в целях защиты их  прав.

В пользу потребителей присуждено **365 900 руб**., из которых, **8000 руб**. -  в качестве компенсации морального вреда.

 Для информирования и консультирования граждан, по вопросам, регулируемым  законодательством о защите прав потребителей, оказания помощи в подготовке претензий в целях урегулирования споров в добровольном порядке в Управлении на постоянной основе осуществляется работа горячей линии (тел. - 8-800-350-50-60).  Потребители также  могут воспользоваться информационным  порталом ГИР ЗПП [http://zpp.rospotrebnadzor.ru](http://zpp.rospotrebnadzor.ru/). (модуль «Виртуальная приемная»),   телефонным номером Единого консультационного центра Роспотребнадзора **8 800-555-49-43** (по России звонок бесплатный), номером телефона ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области»  -  8 (383)223-35-33.