Итоги деятельности

отдела юридического обеспечения и защиты прав потребителей

2022 год

В 2022 году, отделом юридического обеспечения и защиты прав потребителей и консультационными пунктами ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии по Удмуртской Республике» в рамках государственного задания «Работа №5» рассмотрено 3 470 обращений потребителей (в 2021 г. обратилось 3 445 чел., по сравнению 2021 годом, в 2022 году обращений поступило на 25 больше) из них

*Структура обращений потребителей за 2022 год:*

1. Общие вопросы по применению законодательства в сфере защиты прав потребителей (досудебная, судебная защита, куда обращаться если нарушены права потребителя, размеры неустойки за нарушение прав потребителей, возмещение убытков, компенсация морального вреда) - 19%

2. технически сложный товар - 18%.

3. Мобильные телефоны - 15%

4. Дистанционный способ продажи товара - 12%.

5. Финансовые услуги - 12%.

6. Продовольственные товары - 7%

7. Мебель - 5 %

8.Услуги ЖКХ - 4 %

9. Одежда - 3 %

10. Туристические услуги - 3%

11. Маркировка товаров средствами идентификации - 2%

В целях защиты прав потребителей досудебном и судебном порядке потребителям Консультационным центром и пунктами оказывается консультационная помощь в составлении проектов претензий и исков и обращений в органы надзора. В течение 2022 года составлено:

1. 252 проекта претензионных писем, из них по 147 проектам претензий потребители решили вопрос досудебном порядке.

2. 105 проектов исковых заявлений, из них

- 22 исковых заявления рассмотрено судами общей юрисдикции (мировой, районный).

- 83 находятся на рассмотрении в судах.

По решению суда в пользу потребителя присуждено денежных средств в пользу потребителей, в размере: 984 529 тысяч рублей 00 коп. взыскан штраф в размере: 492 265 руб. 00 коп., компенсация морального вреда 57 000 руб. 00 коп.

3. 9 проектов жалоб в органы надзора.

По 60 Поручениям Управления Роспотребнадзора по Удмуртской Республике в 2022 года Консультационным центром проведена консультационная работа по рассмотрению обращений граждан и подготовки проектов исковых заявлений в защиту конкретного потребителя и неопределенного круга лиц из них

1. составлено проектов исков в защиту прав потребителя - 5

2. составлено проектов исков по неопределенному кругу лиц: 6

3. даны письменные разъяснения по обращениям потре6бителей: 49

В целях повышения правовой грамотности населения Удмуртской Республики в 2022 году по законодательству в сфере защиты прав потребителей проведены следующие мероприятия:

1. совместно с со специалистом отдела защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора по Удмуртской Республике в библиотеке им. Некрасова проведен семинар для категорий населения социально не защищенных (пенсионеры) где участвовало 15 человек.

2. консультационными пунктами филиалов организована и проведена информационная работа (лекции, семинары) с образовательными организациями приняли участие 253 человека:

- МОУ СОШ №12 г. Воткинска 8 класс.

- «Республиканский медицинский колледж имени Героя Советского Союза Ф.А. Пушиной» филиал г. Воткинска

- Детская школа искусств №3 «Глазовчанка»,

- **«**Республиканский медицинский колледж имени Героя Советского Союза Ф.А. Пушиной» филиал г. Глазова

Среди учащихся общеобразовательных учреждений в городе Глазов, проведено анкетирование на знание законодательства в сфере защиты прав потребителей и финансовых услуг. Приняло участие в анкетировании 933 человека.

3. Совместно с со Специалистом отдела защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора по Удмуртской Республике и сотрудниками МВД Удмуртской Республики, специалистами Национального Банка Удмуртской Республики организован и проведен Вебинар тема: Справедливые цифровые финансовые услуги в форме ВКС. Участвовали 28 человек. Администрации районов Муниципальных образований Удмуртской Республики (Воткинск, Як - ШурБодья, Малопургинский район, Увы, Игра, Шаркан, Алнаши Сарапул, Балезино, Кизнер, Грахово, Глазов, Можга) и Индивидуальные предприниматели реализующие товары для потребителей на территории г. Ижевска

4.В течение 2022 года, среди продавцов и исполнителей услуг проведено 49 лекции в формате Вебинара на тему: «Применение положений законодательства РФ «О защите прав потребителей», приняли участие 293 человека.

5. организовано и проведено обучающие мероприятия в режиме ВКС со специалистами Администрации муниципальных образований темы «Как произвести возврат товара ненадлежащего качества» «Вопросы и ответы в сфере защиты прав потребителей, «Каким образом должна доводится информация о продавце (изготовитель) для потребителя», «Цена на ценниках и должна ли она отличаться». В обучающем мероприятии приняли участие 16 специалистов Администраций Муниципальных Образований Удмуртской Республике.

В течение 2022 года, проведена работа по организации и участию в 163 профилактических визитах по Поручениям Управления Роспотребнадзор по Удмуртской Республике его территориальных отделов из них

1. Отдел юридического обеспечения и защиты прав потребителей 125 профилактических визитов:

- организации общественного питания: 33

- организации продовольственной торговли: 31

- организации по оказанию бытовых услуг (парикмахерские): 3

- организации дошкольных образовательных учреждений, общеобразовательных учреждений: 25

- организации по оказанию медицинских услуг: 21

- организации туристических услуг: 5

- организации оказывающие физкультурно - оздоровительные услуги: 7

2. Консультационные пункты 38 профилактических визитов:

- организации общественного питания: 19

- организации продовольственной торговли: 19

В течение 2022 года, Консультационный центром и пунктами разработано 23 памятки для населения по вопросам защиты прав потребителей на темы:

1.«Информация по туристическим услугам»,

2.«Информация для потребителя. Покупка автомобиля в автосалонах»,

3.«Оплата товаров банковским картами при заказе товаров через интернет сайты»,

4. «Приобретение и покупка смарт - устройств»,

5.«Приобретение лекарственных препаратов дистанционным способом»,

6.«Оказание юридических услуг потребителю»,

7.«Знай и защищай свои права»,

8. «Защита прав потребителей при оказании финансовых услуг»,

9. «Основные правила пользования займом».

8. «Страхование жизни и здоровья при получении потребительского кредита».

9. «Рекомендации гражданам: Как выбрать мороженое».

10. «Информация по туристическим услугам».

11. «Финансовые услуги потребитель».

12. «Защита прав потребителей при оказании парикмахерских услуг».

13. «Как выбрать Гирлянду для Нового года».

14. «Покупки детских новогодних подарков».

15. «Приобретение елочных игрушек».

16. «Платные образовательные услуги».

17. «Приобретение товаров по акции, распродаже, скидке».

18. «Покупка автомобиля в автосалонах».

19. «Авиаперевозки».

20. «Право потребителя на качественные продукты питания».

21. «Памятка Маркировка обувных товаров».

22. «Маркировка одежды средствами идентификации».

23. «Информация о возврате, обмене или замене лекарственных препаратов».

Проведено 15 горячих линий темы:

1. Потребительский кредит.

2. Технически - сложный товар.

3. Приобретение товара дистанционным способом.

4. Качество и безопасность детских товаров.

5. Оплата жилищно -коммунальных услуг.

6. Туристические услуги.

7. Знай и защищай свои права.

8. Бытовые услуги для потребителя

9. Приобретение продуктов питания.

10. Маркировка товаров средствами идентификации.

11. Приобретение детских товаров.

12. Транспортные услуги (услуги такси).

13. Справедливые финансовые услуги.

14. Безопасность пищевых продуктов.

15. Горячая линия по защите прав потребителей посвященная к Всемирному дню защиты прав потребителей. По горячим линиям обратилось 65 человек, основные вопросы потребителей:

- финансовые услуги (отказ от страхования жизни),

- жилищно - коммунальные услуги (перерасчёт за отопление, горячую, холодную воду, вывоз твердо - бытовых коммунальных отходов),

- не предоставление полной достоверной информации о ценниках на продукты питания,

- нарушение сроков по гарантийному ремонту (стиральные машины, холодильники, смартфоны),

- возврат товара надлежащего качества, приобретенного дистанционным способом (детская обувь, одежда).

- некачественное оказание бытовых услуг (ремонт техники, салоны красоты).

- отказ от туристических услуг в связи увеличением тарифов по воздушной перевозке и отмены чартерных рейсов.

- общие вопросы применения законодательства в сфере защиты прав потребителей.