Итоги деятельности

отдела юридического обеспечения и защиты прав потребителей

IV квартал 2022 года

В течение 4 квартала 2022 года, отделом юридического обеспечения и защиты прав потребителей, и Консультационными пунктами ФБУЗ «Центра гигиены и эпидемиологии в Удмуртской Республике» обратилось 834 человека из них проконсультировано:

устные - 720

письменные - 88

электронная почта - 26

*В структуре обращений граждан за 4 квартал 2022 года можно выделить следующие сегменты:*

- технически - сложный товар: 85

- продажа товаров дистанционным способом: 59

- общие вопросы применения законодательства в сфере защиты прав потребителей: 47

- мобильные телефоны: 40

- обувь: 39

- мебель: 38

- бытовые услуги: 33

- транспортные услуги: 33

- услуги ЖКХ: 29

- финансовые услуги: 28

- туристические услуги: 23

- строительные материалы: 22

- по иным вопросам потребительского законодательства (по вопросам оказания услуг связи, образовательных услуг медицинских услуг, покупки лекарственных препаратов, транспортных услуг, изделия из драгоценных камней и металлов, детские товары игрушки): 50

С целью защиты прав потребителей досудебном и в судебном порядке потребителям оказана консультационная помощь в составлении проектов претензий и исковых заявлений:

1. проектов Претензий: 65, по 43 из них продавцы (исполнители, изготовители) решили вопрос с потребителями в досудебном порядке.

2. проектов Исковых заявлений: 22 по результатам рассмотрения судебными органами по 5 искам приняты решения в пользу потребителя, 17 исковых заявлений находится на рассмотрении в судебных органах.

По решению суда общей юрисдикции в пользу потребителей взыскана денежная сумма в размере 289 000 руб. 00 коп., сумма штрафа (50% от суммы цены иска) в пользу потребителей составляет 144 000 руб. 00 коп.

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

1. организовано и проведены 2 обучающих 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.

Разработаны 4 памятки для населения по вопросам защиты прав потребителей на темы: «Оказание парикмахерских и косметических услуг

потребителю», «Как выбрать Елочную Гирлянду» «Сладкие новогодние подарки» «Приобретение елочных игрушек»

В первом IV квартале 2022 года проведено 2 Вебинара, для производителей и продавцов товаров и услуг на темы: «Применение положений законодательства РФ «О защите прав потребителей», Приобретение технически - сложных товаров». Приняло участие около 100 человек.

Проведено 4 горячие линий: обратилось 30 человек, основные вопросы:

- финансовые услуги (страхование жизни),

- жилищно - коммунальным услугам,

- не предоставление полной достоверной информации о ценниках,

- нарушение сроков по гарантийному ремонту,

- возврат товара надлежащего качества, приобретенного дистанционным способом,

- некачественное оказание бытовых услуг.

- туристические услуги.

- приобретение детских товаров.

В течение IV квартала 2022 года Консультационными центром и Консультационными пунктами проведена работа, по участию в 70 профилактических визитах в части законодательства в сфере защиты прав потребителей в организациях торговли, общественного питания, услуг гостиниц, медицинских услуг совместно с Управлением Роспотребнадзор по Удмуртской Республике его территориальными отделами.