

Итоги работы территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Новгородской области в Боровичском районе с обращениями граждан.

За 2023 год в территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Новгородской области в Боровичском районе (далее – территориальный отдел) всего поступило 213 письменных обращений, из них на нарушение прав потребителей поступило 108 обращений, что составило 50,7 % от общего количества обращений, поступивших в территориальный отдел.

Анализ обращений показывает, что за 2023 год, как и в аналогичном периоде прошлого года преобладают жалобы на нарушения прав потребителей в сфере услуг, доля которых составила 51,9 %.

В сфере услуг актуальными являются вопросы нарушения прав потребителей:

- услуг связи - 10 обращений;
- бытового обслуживания населения - 9 обращений;
- при предоставлении жилищно-коммунальных услуг – 9 обращений;
- общественного питания – 5 обращений;
- медицинских услуг – 4 обращения;
- прочие виды деятельности - 15 обращений.

На нарушения прав потребителей в сфере розничной торговли поступило 52 обращения, что составило 48,1 % от общего количества жалоб на нарушение прав потребителей.

В сфере розничной торговли на нарушения прав потребителей при продаже непродовольственных товаров поступило 42 обращения, по вопросам нарушений прав потребителей при продаже продовольственных товаров поступило 10 обращений. На нарушение прав потребителей при продаже товаров дистанционным способом количество обращений составило 17.

Жалобы потребителей касались вопросов: неисполнение продавцами (исполнителями) договорных обязательств по передаче товаров, оказания услуг (выполнения работ) в установленный срок; отказа в возврате денежных средств за товар (работу, услугу) с недостатками; не предоставления ответов на претензии потребителей в отношении товаров ненадлежащего качества; одностороннего изменения условий договора, навязывания дополнительных услуг за плату и др.

По результатам рассмотрения обращений граждан в сфере защиты прав потребителей в адрес хозяйствующих субъектов (продавцов, исполнителей) направлено 23 предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований.

При рассмотрении поступивших обращений граждан по вопросам, связанным с рассмотрением требований имущественного характера территориальным отделом осуществлялась судебная защита прав потребителей. За 2023 год по обращениям граждан в судебные органы в защиту прав потребителей подано 17 исковых заявлений, по результатам рассмотрения 13 исковых заявлений требования потребителей удовлетворены в 100 % случаях, присуждено денежных средств в пользу потребителей 413,6 тыс. рублей, из них в счет возмещения морального вреда 27,5 тыс. рублей.

По актуальным аспектам законодательства о защите прав потребителей специалистами территориального отдела проводились тематические «горячие линии». Всего проведено 18 тематических «горячих линий» по вопросам качества и безопасности детских товаров и школьных принадлежностей; по продаже товаров дистанционным способом (через Интернет); по маркировке товаров средствами идентификации; по туристическим услугам и инфекционным угрозам за

рубежом; по бытовым, медицинским, финансовым услугам, жилищно-коммунальным услугам, услугам связи и др, консультации получили 93 жителя. В рамках работы Общественной приемной консультации получили 149 человек.

Территориальный отдел обращает внимание граждан и предпринимательского сообщества: Роспотребнадзор осуществляет работу по ведению государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей (ГИР ЗПП): <https://zpp.rosпотребнадзор.ru/>.

На портале ГИР ЗПП размещены сведения о нормативной базе по защите прав потребителей, о нестандартной продукции не отвечающей требованиям технических регламентов (в разделе «Продукция, не соответствующая обязательным требованиям»), о статистических наблюдениях в сфере защиты прав потребителей, о судебной практике по вопросам прав потребителей в различных сегментах потребительского рынка, а также граждане в свободном доступе могут ознакомиться и использовать практический материал это - образцы претензионных и исковых заявлений, многочисленные памятки и обучающие видеоролики.

Консультации в сфере защиты прав потребителей можно получить:

- в территориальном отделе по телефонам 4-18-23, 2-59-86;

- в Центре по информированию и консультированию потребителей ФБУЗ «ЦГи Э в Новгородской области» по телефону 77-20-38, 73-06-77;

Работает Единый консультационный центр, который функционирует в круглосуточном режиме, по телефону 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный), без выходных дней на русском и английском языках.

Кроме того, для того, чтобы в полной мере реализовать право потребителей на получение консультационной помощи на сайте Управления Роспотребнадзора по Новгородской области <http://www.53.rosпотребнадзор.ru> каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, претензиями, образцами исковых заявлений в баннере «Справочник потребителя».