

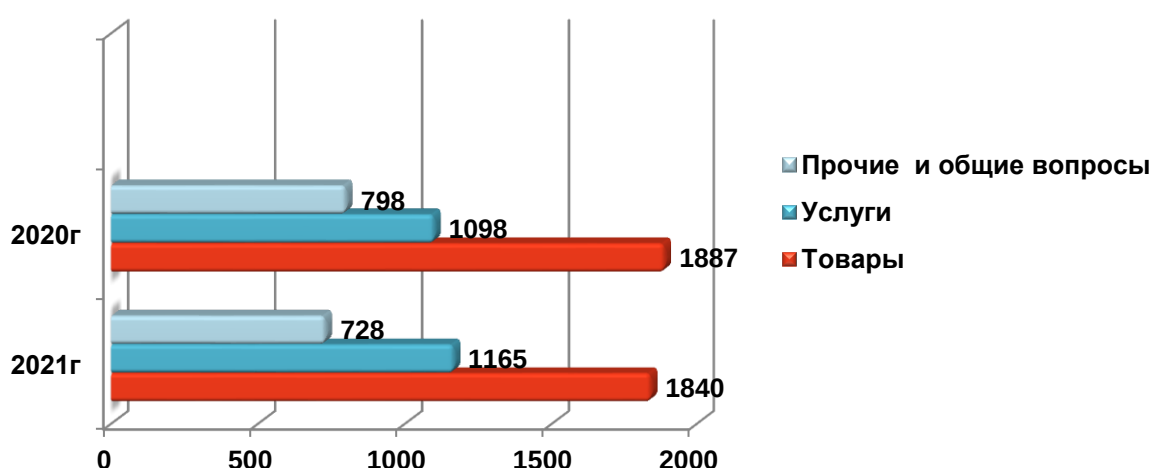
Итоги работы центра по информированию и консультированию потребителей при ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» за 2021 год

Обеспечивая защиту прав потребителей специалистами Центра за 2021 год было проведено 3733 консультаций.

По-прежнему, чаще всего обращения потребителей касались ненадлежащего качества товаров и услуг, не предоставление полной информации о товарах и услугах, нарушения сроков исполнения поставки предварительно оплаченных товаров, нарушения сроков устранения недостатков в товарах и услугах, на нарушения сроков исполнения услуг и выполнения работ.

В целом, структура обращений изменилась незначительно: обращения по вопросам приобретения товаров - 49,2% (50% в 2020); обращения по вопросам оказания услуг-31,2% (2020-29 %), 19,5% (2020-21%) - обращения по прочим вопросам и общим вопросам применения законодательства РФ по защите прав потребителей.

Динамика структуры обращений по категориям



В структуре обращений на нарушения прав потребителей при продаже товаров основная доля обращений приходится на вопросы по тематике приобретения технически сложных товаров (22%), прочих товаров(22%), мобильных телефонов (16%). Далее по количеству обращений большая доля приходится на вопросы по дистанционному способу продажи товаров – 10%, продажа мебели – 8%, продажа обуви, одежды и продовольственных товаров по – 4%.

В структуре обращений на нарушения прав потребителей при оказании услуг основная доля обращений приходится на бытовые услуги – 31%(371), услуги ЖКХ – 19%(236) и финансовые услуги- 15 %(182), другие услуги в структуре занимают от 1 до 5 процентов.

За отчетный период уменьшилось количество обращений по туристским услугам на 65 % и транспортным услугам на 53% . Это связано с тем, что в 2020 году были введены ограничения по исполнению заключенных договоров на туристские услуги в связи с **пандемией**.

По бытовым услугам обращения граждан связаны с нарушением срока выполнения работ/оказания услуг по договорам и обнаружение недостатков выполненной работы (не гарантийный ремонт техники, на качество услуг химчистки, изготовление и установка мебели, заборов, домов).

Основные причины обращений по услугам ЖКХ– ненадлежащее качество горячей воды, причинение ущерба по причине перепадов напряжения в электросети, ненадлежащее исполнение услуг по содержанию общедомового оборудования, законность установки умных электросчетчиков и их ненадлежащего качества.

По финансовым услугам обращения касались отказов от договоров страхования и от других сопутствующих услуг при кредитовании.

За отчетный период центром было организовано и проведено 94 тематических «горячих линий» (87-за 2020) в т.ч. по тематикам: финансовые услуги-14, услуги ЖКХ-12, бытовые услуги - 8, продовольственные товары-6, технически-сложные товары-13, продажа товаров дистанционным способом-12. В ходе проведения горячих линий всем обратившимся гражданам давались разъяснения по заданным вопросам и была оказана помощь в составлении требований к продавцам и исполнителям.

С целью поднятия уровня знаний населения и работников, осуществляющих деятельность на потребительском рынке области, по вопросам применения законодательства о защите прав потребителей центром проводятся мероприятия по информированию через созданную «Инфотеку», с помощью публикаций на сайте и в СМИ, распространение памяток.

Так за 2021 год были подготовлены и размещены на сайте 174 (159 за 2020г.) информационных материалов по товарам и услугам, на Новгородском областном телевидении проведены 3 выступления с разъяснениями по поставленным общественностью острым вопросам: 1.Мошенничество на рынке финансовых услуг; 2.Возврат постельных принадлежностей «Bello Doro» и массажных накидок, приобретенных пожилыми людьми на презентациях этого товара; 3. Покупка товаров в предновогодние дни.

В связи с вступлением в действие новых законодательных актов в сфере защиты прав потребителей были актуализированы информационные материалы для многофункциональных центров оказания государственных и муниципальных услуг по 21 теме в количестве 109 материалов, в том числе: образцы исковых заявлений и претензий в количестве -21; памятки в количестве -88.

Для восстановления нарушенного права, за отчетный период в защиту прав потребителей, центром было подготовлено 280 проектов претензий к продавцам товаров и исполнителям услуг, 15 исковых заявлений в суды Новгородской области, 45 заявлений в органы надзора(контроля).

С помощью процедуры медиации проведены переговоры с 5 хозяйствующими субъектами по заявлениям потребителей. В ходе проведения переговоров хозяйствующим субъектам были даны разъяснения по применению норм законодательства в сфере защиты прав потребителей. Требования потребителей были удовлетворены в 4 случаях, по одному случаю рекомендовано потребителю обратиться в суд.

В рамках проведения Всемирного дня защиты прав потребителей, который проходил под девизом «Борьба с загрязнением пластиковыми материалами», центром были проведены следующие мероприятия:

- разработаны учебный материал и Презентация учебного материала по теме «Борьба с загрязнением пластиковыми материалами»;
- разработана анкета для исследования знаний по законодательству о защите прав потребителей при проведении учебных мероприятий;
- проведены 2 вебинара с работниками двух магазинов «Гарантия» и со студентами Новгородского торгово-технологического техникума;
- для жителей микрорайона «Северный», пользователей библиотеки, проведен День правовой информации «Потребитель всегда прав» приуроченный к Всемирному дню защиты прав потребителей.

- проведены 4 тематических горячих линий по темам: «Права потребителей жилищно-коммунальных услуг», «Права потребителей технически-сложного товара», «Права потребителей финансовых услуг»; «к Всемирному дню защиты прав потребителей»;
- Подготовлены и размещены на сайте: 5 информационных материалов по тематике Всемирного дня защиты прав потребителей; 5 памяток;
- проведено анкетирование среди 73 студентов и 11 взрослого населения.

В рамках соглашения о сотрудничестве с Колмовской библиотекой были проведены 6 тематических бесед с читателями, с целью информирования населения о правах потребителей в сфере законодательства о защите прав потребителей и прочим вопросам.

За получением подробной консультации и правовой помощи потребители могут обращаться:

— в Общественную приемную Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по телефонам 971-106;

— в Центр по информированию и консультированию потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» по телефону 77-20-38, 73-06-77; E-mail: zpp.center@yandex.ru



— на «горячую линию» Единого консультационного центра Роспотребнадзора, который функционирует в круглосуточном режиме, телефон 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный).