

С 1983 года день 15 марта закреплен в международном календаре праздничных дат как Всемирный день защиты прав потребителей. В России этот день получил признание в 1992 году после принятия Закона о защите прав потребителей.

За время работы закона «О защите прав потребителей» граждане стали гораздо лучше ориентироваться в потребительском законодательстве, заметно выросло желание и решимость защитить свои нарушенные потребительские права. Так, за 10 последних лет доля лиц, которые ничего не знали о своих правах на возмещение ущерба, снизилась более чем в 2 раза (с 50 до 22 %). В 1994 году лишь каждый третий потребитель был готов отстаивать свои права, сегодня таких стало почти в 2 раза больше. Повысилась и результативность защиты прав потребителей.

Теперь большинство продавцов и производителей товаров и услуг, увидев грамотно составленные претензии, стараются не доводить дело до суда и удовлетворяют законные требования потребителей.

Все мы являемся потребителями, а значит Всемирный день потребителей – это всеобщий праздник. Мы поздравляем всех потребителей с праздником и призываем смелее отстаивать свои права!

Защита прав потребителей - одно из направлений деятельности Управления Роспотребнадзора по Республике Алтай

За годы существования Роспотребнадзора, а в этом году исполнилось 7 лет с момента образования службы, количество обратившихся в Управление потребителей увеличилось почти в 30 раз. Если в 2004 году за год поступило 90 обращений, в 2010

году количество обращений достигло 2608.

В общественную приемную только центрального офиса в 2010 году обратилось 1923 граждан, из них с письменными заявлениями 737 человек на ненадлежащее качество продовольственных товаров, нарушения правил торговли и оказание услуг ненадлежащего качества, на нарушение сроков рассмотрения заявлений потребителей. Необходимо отметить, что в прошедшем году больше всего жалоб потребителей касались приобретения сложных товаров бытового назначения ненадлежащего качества, на втором месте – жалобы потребителей на продажу некачественных предметов одежды, обуви, на третьем месте – жалобы на некачественные продукты, и на четвертом месте жалобы на оказание коммунальных услуг.

В прошедшем году специалистами Управления проведено 1173 мероприятий по контролю в сфере защиты прав потребителей на объектах потребительского рынка, больше половины – 717 из них, внеплановые, то есть поводом для проверки стали обращения потребителей. В ходе этих проверок нами выявлено 4475 нарушений различных статьей Закона РФ «О защите прав потребителей», то есть на каждом объекте выявляется примерно 4 нарушения.

Основные нарушения, выявленные в ходе проведения мероприятий по контролю: отсутствие информации для потребителей, отсутствие книги отзывов и предложений, отсутствие прейскуранта цен на оказываемые услуги, не выдача кассового чека при расчете, включение в договор условий, ущемляющих права потребителя и т.д. Имеют место быть случаи, когда до сведения потребителей доводится недостоверная информация о номерах телефонов контролирующих органов; отсутствует перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг; образцов договоров (квитанций) об оказании услуг; перечня оказываемых услуг и форм их предоставления. При оказании услуг по пошиву и ремонту швейных изделий, ремонту обуви не оформляются договоры (квитанции).

По выявленным нарушениям в прошедшем году вынесено 1254 постановлений о привлечении виновных к административной ответственности, 29 дел передано в суд за неисполнения предписания, в Антимонопольное управление передано 3, по 3-ем делам материалы направлены в МВД, проведено 41 административное расследование. Выдано 42 представления об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения.

Специалистами Управления потребителям оказана помощь в составлении 1615 претензий, оформлено 59 исковых заявлений. Приняли участие в 24 заседаниях судов в защиту потребителей по фактам продажи некачественных продовольственных и непродовольственных товаров, оказания услуг, дали 74 заключения по искам потребителей в суд. Отрадно отметить, что большинство конфликтных ситуаций между продавцом (исполнителем) и потребителем у нас в республике решается в досудебном порядке. За год за некачественные товары и услуги с нашей помощью потребителям возвращено более 1 млн.850 тысяч рублей. С реализации снято почти 2,5 тонны недоброкачественных продуктов.

За прошедший год в Управление поступило 22 обращения на оказание финансовых услуг, в рамках общественной приемной и «горячей линии» рассмотрено 20 обращений., дано 6 заключений по делу в суд, в целях обеспечения защиты прав потребителей по вопросу неправомерных действий банка по взиманию комиссий за открытие и ведение ссудного счета и нарушений прав потребителя при использовании пластиковой карты.

Приоритетным направлением деятельности в прошедшем году был контроль качества оказания услуг в сфере жилищно-коммунального хозяйства. За 2010 год в Управление поступило 67 обращений, из них 14 обращений направлено прокуратурой города г. Горно-Алтайска и Майминского района., связанных с ненадлежащим оказанием жилищно-коммунальных услуг, несоблюдения установленного порядка начисления и оплаты коммунальных услуг,. По выявленным нарушениям привлечены к административной ответственности 47 виновных лиц 46 потребителям сделан перерасчет оплаты за коммунальные услуги.

С целью оказания помощи потребителям в восстановлении их нарушенных прав Управлением ведется работа по гражданско-правовой защите прав потребителей. За 2010 год в защиту неопределенного круга потребителей было подано 15 исковых заявлений. По всем искам приняты положительные решения в пользу потребителя. Кроме того, Управлением подано 5 исков в защиту конкретного потребителя, по всем приняты решения в пользу потребителя, в том числе и по возмещению морального вреда.

Наиболее эффективным методом борьбы с правонарушениями на потребительском рынке, в большей степени отвечающим интересам жителей, является не защита уже нарушенных прав, а их предупреждение. С этой целью проведено 45 совещаний с

предпринимателями, руководителями предприятий торговли, общественного питания, ежегодно сотрудники Управления принимают участие в съезде предпринимателей, активно участвуют в работе Общественного совета с предпринимателями. Активно ведется работа в СМИ, в 2010 году внедрена новая форма работы с потребителями - выездные общественные приемные на туристических базах, в предприятиях торговли, впервые в прошедшем году проводились «дни открытых дверей» для предпринимателей.

Специалисты отдела защиты прав потребителей тесно взаимодействуют с Региональной Общественной организацией «Общество по защите прав потребителей Республики Алтай». С целью повышения доступности правовой помощи потребителям активно работает консультационный центр ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в РА» по консультированию потребителей и предпринимателей по законодательству о защите прав потребителей.

С целью пресечения и предупреждения нарушений прав потребителей на потребительском рынке Управление Роспотребнадзора по РА тесно взаимодействует с Прокуратурой Республики Алтай, МВД Республики Алтай, Инспекцией Федеральной Налоговой службы РА, Министерствами и ведомствами РА, органами местного самоуправления, жилищной инспекцией.

Основными задачами в области защиты прав потребителей является повышение потребительской грамотности, решение всех конфликтов между потребителями и продавцами в досудебном порядке, а также при нанесении ущерба потребителю – возмещение ущерба в полном объеме и компенсация морального вреда.

Хотелось бы этот день пожелать всем потребителям удачных покупок, удачных сделок и качественного оказания услуг.