

Итоги работы с обращениями граждан по вопросам защиты прав потребителей за 1 полугодие 2019 года



В Управление Роспотребнадзора по Чеченской Республике (далее по тексту - Управление) за 1 полугодие 2019 года поступило 151 обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей.

В числе основных причин, вызвавших обращения граждан, по-прежнему остается продажа товаров с недостатками, оказание услуг ненадлежащего качества, а также не предоставление субъектами рынка полной и достоверной информации о товаре и их изготовителях. В группу товаров и услуг, в отношении которых часто консультируются потребители, вошли: сложно-технические товары бытового назначения и нарушения правил оказания коммунальных услуг, услуг связи, образовательных услуг.

Из общего количества поступивших обращений, письменных – 102, устных – 49.

Наибольшее количество устных обращений поступило по вопросам правил продажи сложно-технических товаров бытового назначения – 16, продажа товаров дистанционным способом – 9, оказания услуг – 24, в том числе: по жилищно-коммунальным услугам – 5, образовательным – 2, по услугам связи – 4, финансовым – 1, медицинским – 5, транспортным – 1, общие вопросы применения положений законодательства о защите прав потребителей – 6.

Из рассмотренных в 1 полугодии 2019 года 151 обращений в сфере защиты прав потребителей, Управлением и его территориальными отделами приняты следующие меры реагирования в соответствии с возложенными полномочиями:

- направлено по подведомственности – 65 обращений;
- количество обращений, ставших основанием для проведения внеплановых проверок – 1;
- даны разъяснений и рекомендации потребителям по 85 обращениям.

Специалистами Управления на досудебном этапе защиты прав потребителей оказывалась помощь потребителям в подготовке и оформлении

их законных требований по отношению к продавцам, изготовителям, исполнителям. Подготовлено потребителям 2 претензий к продавцам, исполнителям услуг.

Помимо непосредственной помощи потребителям в подготовке и оформлении претензий их законными требованиями по отношению к продавцам (изготовителям, исполнителям, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю) и информирования широкого круга населения о правах потребителей, Управлением уделяется большое внимание превентивным мерам, направленным на повышение потребительской и правовой грамотности населения, особенно среди учащейся молодежи республики. В связи с этим, информирование и просвещение населения в сфере защиты прав потребителей является одной из приоритетных задач, стоящих перед Управлением.

Так, за период с 1 февраля по 31 марта текущего года специалистами Управления, в рамках Всемирного дня защиты прав потребителей, проведено 77 мероприятий (факультативные занятия, уроки-практикумы, лекции, беседы, семинары), количество распространенных буклетов и информационных листов среди учащейся молодежи, освещающие вопросы защиты потребительских прав – 5150. Всего информационно-просветительской работой охвачено более 4000 участников.

Также 29.05.2019 и 30.05.2019 г. специалистами Управления Роспотребнадзора по Чеченской Республике проведены лекции на факультетах Чеченского государственного университета на тему: «Влияние табака на здоровье человека». Мероприятие приурочено к Всемирному дню без табака, который отмечается ежегодно 31 мая. На лекциях было отмечено, что курение табака и воздействие вторичного табачного дыма повышают риск развития множества заболеваний. В частности, активное и пассивное курение сказывается на здоровье легких и может вызывать такие болезни как: рак легких, хронические респираторные заболевания, такие как хроническая обструктивная болезнь легких (ХОБЛ) и астма. При проведении мероприятия учащейся молодежи розданы памятки с информацией об опасностях потребления табачных изделий.

Дополнительно информируем, что для того, чтобы в полной мере реализовать право потребителей на получение консультационной помощи функционирует Государственный информационный ресурс для потребителей. Каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений. На ресурсе размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.