

Одной из задач Роспотребнадзора по Республике Алтай является внедрение и реализация комплекса превентивных мер, направленных на предупреждение и минимизацию нарушений прав потребителей, в том числе за счет информирования потребителей, повышения правовой грамотности населения.

Законодательство РФ достаточно надежно защищает права потребителей, необходимо лишь научить потребителей пользоваться всеми его механизмами, знать и уметь применять на практике нюансы законодательства.

За 10 месяцев специалисты отдела защиты прав потребителей Роспотребнадзора по Республике Алтай приняли 1232 обращения потребителей, из них 588 на личном приеме, 531 обратился по телефону, 113 обращений были письменными.

Структура поступивших обращений такова:

По вопросам розничной торговли обратилось 742 потребителя (60%),

По вопросам оказания бытовых услуг (выполнение работ по индивидуальному заказу)- 110 потребителей (9%),

По проблемам оказания услуг ЖКХ - 77 потребителей (6,3%),

Вопросы потребительского кредитования в своих обращениях подняли 32 потребителя (2,6%),

Проблемы оказания транспортных услуг - 36 потребителей (2,9%),

По вопросам оказания медицинских услуг поступило 13 обращений (1,1%),

По проблемам нарушения прав потребителей при оказании услуг общественного питания
- 32 потребителя (2,6%),

По вопросу оказания туристских услуг поступило 26 потребителей (2,1 %)

прочие вопросы защиты прав потребителей подняты в 164 обращениях (13,4%)

Всем потребителям оказана помощь в составлении претензий для разрешения вопросов в досудебном порядке, в итоге добровольно возвращено около 4.3 млн. рублей за некачественные товары, а также неустойка.

В ходе рассмотрения обращения специалисты определяют, как и какие права нарушены, оценивают перспективы урегулирования конфликта, выносят правовое заключение и вырабатывают способы для решения спора в пользу потребителя (составление претензии, дача заключения о качестве товара на основании представленных документов или необходимости направления на экспертизу, также проводится разъяснительная беседа с продавцом, до которого доводится информация о правомерности предъявляемых требований и других убытках потребителей в случае не разрешения вопроса в досудебном порядке).

Практика разрешения конфликтов с потребителями складывается в регионе таким образом, что в большинстве случаев продавец (или исполнитель) предпочитают мирное решение разногласий. В суд обратились всего 65 граждан (по данным ФБУЗ), это 7% от общего числа обратившихся.

В целях информирования потребителей об их правах, повышения потребительской грамотности специалистами Роспотребнадзора по Республике Алтай используются различные формы взаимодействия с общественностью и средствами массовой информации:

- информирование населения с помощью теле- и радиоканалов по актуальным проблемам защиты прав потребителей.

- на сайте Роспотребнадзора ведется рубрика «Грамотный потребитель», -

- в рамках Федерального проекта «Содействие повышения финансовой грамотности» поставленная продукция из ФС (буклеты, брошюры, памятки), в количестве 29 тысяч штук распространена среди населения, организованы и проведены лекции в 10 образовательных учебных заведениях, охвачено 597 слушателей по вопросам финансовых услуг и правоприменения Закона о защите прав потребителей на практике.

- организуются «горячие линии», разрабатываются памятки, буклеты, проводятся лекции, семинары в образовательных учреждениях, выездные общественные приемные в предприятиях торговли, оформляются стенды в библиотеках

На базе ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в РА» работает Консультационный центр. Структура Центра включает в себя 4 пункта по информированию и консультированию граждан. Такие пункты работают в Усть-Коксе – за 10 месяцев 2015 года проконсультированы 143 потребителя, в Онгуде – приняты 173 гражданина, в Кош-Агаче – консультации получил 51 потребитель, и в Шебалино, где проконсультированы 90. В Консультационный центр г. Горно-Алтайска поступило – 755 обращений, оформлено 219 претензий. Специалистами Консультационного центра рассмотрено 65 исковых заявлений, удовлетворено 58 исков на сумму 4 672 339 рублей.

Специалисты Роспотребнадзора напоминают потребителям, что ежедневно по будням работает «горячая линия» и Общественная приемная, где можно получить консультацию специалистов, либо подать письменное обращение. Телефон «горячей линии» Управления Роспотребнадзора: (38822) 64384, адрес Общественной приемной: г. Горно-Алтайск, пр. Коммунистический, 173.

За консультацией также можно обратиться в общественные приемные в

территориальных отделах службы Роспотребнадзора по Республике Алтай, адреса и телефоны можно узнать на нашем сайте:

<http://04.rospotrebnadzor.ru/index.php/service/contacts/territorial-divisions.html>.

Для подачи письменного заявления или обращения через интернет-сайт необходимо пройти по ссылке: <http://04.rospotrebnadzor.ru/index.php/e-government/feedback.html> , заполнить все необходимые поля и изложить суть Вашего обращения.