

В марте в Республике Алтай проходят мероприятия, посвященные Всемирному дню защиты прав потребителей, цель которых способствовать повышению грамотности граждан России, как потребителей.

Потребителями являются все граждане как Российской Федерации, так и нашей республики. Все мы постоянно покупаем различные товары и пользуемся услугами. Однако зачастую эти товары и услуги не отличаются надлежащим качеством. Именно поэтому каждому потребителю необходима государственная поддержка. Такая поддержка заключается прежде всего в том, что принимаются правовые акты, направленные на защиту прав потребителей. Знание этих правовых актов необходимо всем нашим гражданам.

В Республике Алтай работа по защите прав потребителей осуществляется созданной по инициативе Управления Роспотребнадзора общественной организацией «Общество по защите прав потребителей», консультационным пунктом при ФГУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии», отделом защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора.

В 2009 году в Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай поступило 3307 обращений граждан, из них по вопросам защиты прав потребителей - 61 % от всех зарегистрированных.

В структуре обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей 74 % связаны с торговлей, 11,4 % со сферой услуг, 15 % - иные вопросы потребителей.

Обращения граждан по вопросам торговли связаны с приобретением: технически сложных товаров бытового назначения в 43,6 %, текстильных товаров и обуви в 8,5 %, продовольственных товаров в 14,1 %, мебели в 2,3 %, автомобилей в 0,4 %, лекарственных препаратов в 0,9 %, алкогольной продукции в 0,7 %, аудиовизуальной продукции в 1,9 %.

Специалистами отдела защиты прав потребителей в 2009 году оформлено 1532 претензии, 55 исковых заявлений, дано 15 заключений в суды, подготовлено на рассмотрение судом 3 дела от круга неопределенных лиц. Для дачи заключений по делу специалисты приняли участие в 25 заседаниях суда. В защиту потребителей принято 36 положительных решений судов.

В 2009 г. произошло уменьшение общего числа проведенных контрольно-надзорных мероприятий в 2 раза в сравнении с 2007 годом. Общее число выявленных нарушений также снизилось, однако, удельный вес выявленных нарушений от общего числа проведенных проверок остался на одном уровне.

В структуре нарушений законодательства о защите прав потребителей преобладают факты отсутствия информации для потребителей о товаре, работе, услуге и лицах, их предоставляющих, нарушения в части безопасности и качества товара, работы, услуги.

Анализ динамики обращений граждан в Управление Роспотребнадзора за 5 лет

свидетельствует о ежегодном росте обращений потребителей, что говорит о повышении гражданской активности населения, понимании своих прав, как потребителей и намерении восстановить законную справедливость, в случае нарушения этих прав.

Потребности населения в различных услугах и товарах обеспечивают торговля, производители, исполнители работ и услуг. Однако последние часто навязывают потребителям выгодные только для себя условия приобретения товаров и услуг. При этом нередки случаи, когда товары отличаются низким качеством, а иногда и просто опасны для здоровья.

Помочь потребителю разобраться в сложившейся ситуации призвана деятельность, направленная на информирование и консультирование. В Управлении для этого организована работа Общественной приемной граждан, работающей в ежедневном режиме, организована работа «Горячей линии» для осуществления консультирования населения по вопросам, отнесенным к компетенции службы. В республике уже в течение 3 лет работает Консультационный центр для потребителей при Центре гигиены и эпидемиологии, на счету которого уже 60 решений суда, принятых в пользу потребителей.

Специалистами Управления только в 2009 году прочитаны лекции по защите прав потребителей в 34 образовательных учреждениях районов республики и г. Горно-Алтайска, проведено анкетирование учащихся средних специальных заведений по вопросам защиты прав потребителей с целью выяснения осведомленности молодежи в вопросах потребительских прав.

Реальная защита интересов потребителей может быть обеспечена только при комплексном и системном подходе, в основе которого лежит взаимодействие всех ветвей национальной системы защиты прав потребителей в лице органов государственной власти, местного самоуправления и общественных объединений потребителей.