

О деятельности центра по информированию и консультированию потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» за 2018 год.

В течение 2018 года, обеспечивая защиту прав потребителей, специалистами Центра было проведено 4639 консультаций, в том числе 1123 на личном приеме. По сравнению с прошлым годом количество консультаций увеличилось на 113 обращений. Посредством e-mail консультации получили 237 потребителей (178-в 2017 году).

В структуре обращений 2018 года преобладают, по-прежнему, обращения граждан на нарушения прав потребителей при продаже товаров и составляют 55,3 % (61,5% в 2017 г.), количество обращений на нарушения прав потребителей при оказании услуг(выполнении работ) составило 30,3%, а в 2017 г. было 29,4%, по общим вопросам применения законодательства о защите прав потребителей обратилось 307 граждан (6,6%), по прочим вопросам обратились - 363(7,8%).



В структуре обращений на нарушения прав потребителей при продаже товаров наибольшая часть обращений приходится на вопросы приобретения мобильных телефонов (29%) и технически сложных товаров (24%). Далее с большим отрывом по количеству обращений доля приходится на вопросы по дистанционному способу продажи товаров – 9%, продажа обуви – 8%, продажа мебели – 8%, продажа продовольственных товаров – 5%, продажа одежды – 4%. По остальным категориям товаров обращения имеют незначительную долю.

Структура обращений потребителей по категории "Оказание услуг" за 2018г.



В структуре обращений на нарушения прав потребителей при оказании услуг в этом году, по-прежнему, преобладают бытовые услуги, число которых в структуре услуг занимает 35%, второе место занимают финансовые услуги и услуги ЖКХ (по 20%).

Структура обращений граждан по услугам в целом осталась неизменной. Обращения граждан по бытовым услугам связаны, в основном, с нарушением сроков выполнения работ/оказания услуг по договорам и с обнаружением недостатков выполненной работы (изготовление и установка мебели, заборов, домов).

Причинами обращений по финансовым услугам являются отказы от страхования при заключении кредитных договоров и договоров купли-продажи технически сложных товаров, в навязывании дополнительного страхования при заключении договоров ОСАГО.

Основные причины обращений по услугам ЖКХ – неверное начисление оплаты за услуги ЖКХ и капитальный ремонт, приостановка оказания услуги без уведомления по причине задолженности, оказании некачественных услуг ЖКХ, в том числе по вопросам обращения с твердыми коммунальными отходами (ТКО) и управления многоквартирным домом.

В целях повышения правовой грамотности населения центром в 2018 году было организовано 83(65-в 2017 году) тематических горячих линий по следующим разделам: финансовые -15, туристские - 5, услуги ЖКХ и связи - 10, по качеству детских товаров и выбору новогодних подарков для детей - 5, по вопросам качества и правилам продажи технически-сложных товаров и сотовых телефонов - 9, по правилам дистанционной продажи товаров и по образцам - 11. Всем обратившимся на тематические линии были даны рекомендации и разъяснения по применению норм законодательства в сфере защиты прав потребителей, в некоторых случаях выработывалась линия по восстановлению нарушенного права.

В 2018г. была продолжена работа по проведению просветительских мероприятий по повышению финансовой грамотности.

Так, были организованы совместно с администрациями муниципальных районов выездные консультационные дни в семи районах: Маловишерском, Чудовском, Пестовском, Холмском, Новгородском, Поддорском и Волотовском.

В трех районах, Пестовском, Новгородском, Волотовском, в рамках проекта «Повышение финансовой грамотности населения Новгородской области» приняли участие специалисты финансовых организаций: ПАО «Россельхозбанк», ОАО «Сбербанк», Банк России, ПАО «СК Росгострах» и АО «ВСК».

В рамках Проекта Минфина «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» было проведено 5 уроков финансовой грамотности по теме: «Банковские карты» в общеобразовательных школах Великого Новгорода и 3 выступления в трудовых коллективах.

В школах по окончании уроков проводилось тестирование учащихся с целью проверки усвоения прослушанного учебного материала, в трудовых коллективах проводилось индивидуальное консультирование.

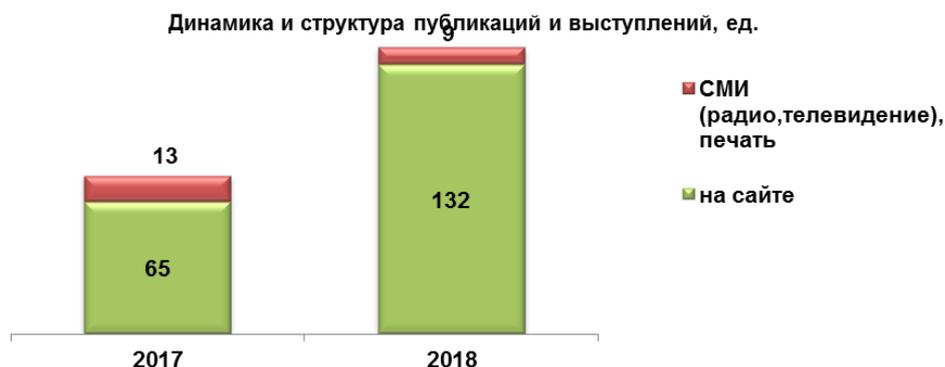
Практика показывает, что нарушения прав потребителей можно устранить путем информирования руководителей предприятий, индивидуальных предпринимателей, осуществляющих деятельность на потребительском рынке по вопросам применения отдельных положений законодательства о защите прав потребителей с одной стороны, а с другой стороны индивидуальное информирование потребителей по конкретному вопросу использования предоставленных им прав Законом. Во время проведения консультирования потребителей по вопросам восстановления нарушенного права разъясняются принципы досудебного урегулирования конфликта и потребителю даются рекомендации по самостоятельной подготовке претензии в адрес продавца, исполнителя, разъясняются требования по составлению претензионного письма, оказывается помощь в составлении требований и кроме того рекомендуется ознакомиться с размещенной информацией по подготовке претензии и типовыми образцами претензий на сайтах управления Роспотребнадзора по Новгородской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области».

Для просвещения по основам законодательства о защите прав потребителей работников продавца, исполнителя консультационным центром в 2018г. было проведено 123 (87 в 2017г.), учебных занятий с персоналом юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, на которых прошли обучение 2580 человек. Индивидуальные консультации продавцов, исполнителей сводятся, в основном, к разрешению конфликтных ситуаций, которые возникают по причине несоблюдения со стороны продавцов (исполнителей) соответствующих обязательных требований законодательства о защите

прав потребителей, связанных, в частности, с не доведением до потребителей полной, необходимой и достоверной информации о продавце (исполнителе), низким качеством товаров, выполненных услуг, а так же с нарушением сроков исполнения заказов, поставки товаров, удовлетворения требований потребителя.

В учебных заведениях Великого Новгорода и области консультационным центром было проведено 20 учебных уроков по основам законодательства о защите прав потребителей.

Для информирования населения центром были подготовлены и размещены на сайте ФБУЗ, в социальных сетях 132 информационных материала (в прошлом году – 65), разработаны 36 памяток для потребителей (2017-32), количество выступлений на радио/ телевидении снизилось и составило 9(прошлый год 13). Страницу центра на сайте «ВКонтакте» посетило 3368 визиторов, а просмотров было 8484.



Формат и количество мероприятий определяется в соответствии с утверждённым планом и корректируется в случае изменения ситуации на потребительском рынке, или в связи с поступлением приглашений от организаций.

По всем форматам проведённых просветительских мероприятий наблюдается рост показателей: круглые столы, конференции – в 6 раз; семинары, иные формы обучения – на 34%.

За отчётный период Центром было разработано методических материалов в 2,5 раза больше, чем за 2017г.

Особое внимание было уделено следующим сферам:

- ✿ услуги ЖКХ – в 3 раза;
- ✿ финансовые услуги – в 7 раз;
- ✿ продажа одежды – в 2 раза;
- ✿ дистанционный способ продажи товаров – в 2,5 раза.

Большая работа была проведена в рамках проведения Всемирного дня защиты прав потребителей, который проходил под девизом «Потребительские права в цифровую эпоху». В этот период центром были проведены следующие мероприятия по информированию населения:

- разработан учебный материал и Презентация по теме «Права потребителей», с освещением вопросов по тематике всемирного дня защиты прав потребителей;
- разработаны анкеты «Мои права потребителя» для анкетирования учащихся и взрослого населения;
- проведено 15 учебных мероприятий в учебных заведениях;
- проведено анкетирование 132 школьников, 36 студентов и 35 человек взрослого населения;
- Подготовлены и размещены на сайте 3 информационных материала, 1 памятка по теме «Дистанционная торговля»;
- 14 марта совместно с администрацией филиала Российского университета кооперации (РУК) была проведена конференция по теме «Проблемы потребительского рынка глазами молодых». Студенты Университета кооперации подготовили презентации по проблемам потребительского рынка, а именно:

- ☀ Меры совершенствования законодательства в области защиты прав потребителей и развития потребительского рынка;
- ☀ Качество потребительских товаров. Кому доверять?
- ☀ Как заставить работать экстерьер магазина?
- ☀ Проблемы потребительского рынка глазами туристов.
- ☀ Чем привлечь покупателя в условиях кризиса.

После каждой презентации прошло обсуждение представленной проблемы.

- 15 марта совместно с администрацией городской библиотеки была проведена встреча с читателями по теме «Доверие и безопасность потребителей – залог успеха цифровой экономики», приуроченная Всемирному дню защиты прав потребителей с демонстрацией правил покупки товара в интернет-магазине, а так же было проведено индивидуальное консультирование по заданным вопросам.

Кроме участия в проведении всемирного дня защиты потребителей, Центр в рамках Европейской недели качества провел брифинг в торгово-технологическом техникуме с учащимися отделения «Коммерция» на тему «Право на качество жизни» с презентацией учебного материала и выездной консультационный час в Колмовской библиотеке для ее читателей по теме «Качество товаров и услуг»

Так же, была проведена тематическая горячая линия по теме «Качество товаров и услуг». На горячую линию обратились 17 человек по вопросам качества товаров и обслуживания, в том числе:

- ☀ технически-сложных бытовых приборов и мобильных телефонов – 10 человек;
- ☀ обуви – 3 человека;
- ☀ мебели – 1 человек;
- ☀ ювелирных изделий – 1 человек;
- ☀ на низкое качество обслуживания при выборе товаров – 2 человека;

В ходе консультаций потребителям разъяснялись права, порядок предъявления требований и была оказана помощь в составлении претензий к продавцам 12 гражданам.

Динамика количества подготовленных проектов документов, ед.



За 2018 год увеличилась подготовка проектов заявлений в надзорные органы (Управление Роспотребнадзора по Новгородской области, Комитет по жилищному надзору и лицензионному контролю Новгородской области, Банк России) – почти в 4 раза, количество составленных проектов исковых заявлений уменьшилось в 2 раза, количество составленных претензий уменьшилось на 30%.

Снижение данных показателей свидетельствует о составлении претензий в адрес продавца (исполнителя) потребителями самостоятельно, а также, с помощью размещенных образцов претензий и исковых заявлений в сети «Интернет» и в том числе на портале Роспотребнадзора.

На снижение количества подготавливаемых исковых заявлений так же повлиял результат удовлетворения требований потребителя продавцом/исполнителем в досудебном порядке.

По ходатайству потребителей, участвующих в деле, специалист центра принял участие в 25 судебных процессах при рассмотрении 14 гражданских дел. По всем делам вынесены судебные решения об удовлетворении требований потребителей.