

МАТЕРИАЛЫ
для информационно-пропагандистских групп
(16 марта 2017 г.)

15 марта - Всемирный день защиты прав потребителей

Впервые Всемирный день защиты прав потребителей отмечался 15 марта 1983 г. Спустя два года — 9 апреля 1985 г. — Генеральная Ассамблея ООН приняла руководящие принципы для защиты интересов потребителей. С принятием этих принципов потребительские права получили международное признание и законность.

С 2000 года в нашей стране на государственном уровне учрежден День потребителей – 15 марта.

Международная Федерация потребительских организаций традиционно каждый год определяет тематику Всемирного дня защиты прав потребителей.

В 2017 году это - **«Потребительские права в цифровую эпоху»**.

В настоящее время индустрия электронной коммерции по организации продажи потребительских товаров и оказанию различных услуг в информационно-телекоммуникационной сети Интернет развивается очень динамично.

Согласно информационно-справочной системе «Торговый реестр Республики Беларусь» по состоянию на 01.01.2017г. в Гомельской области насчитывается 685 интернет-магазинов (*еще в 2010г. - 87*). За последние 7 лет количество интернет-магазинов увеличилось более чем в 7 раз.

В регионе проводится целенаправленная работа по повышению культуры и качества обслуживания потребителей, созданию для граждан более выгодных условий приобретения товаров и оказания услуг в сфере торговли, общественного питания и бытового обслуживания населения.

Одним из направлений достижения данной цели является привлечение внимания населения к указанному вопросу посредством социальной рекламы.

Кроме того, в целях информирования потребителей по вопросам защиты прав потребителей на официальных сайтах Гомельского облисполкома, Гомельского городского и районных исполнительных

комитетов (далее - гор(рай)исполкомы) размещены памятки для потребителей, информация о правах потребителей при выполнении работы либо оказании услуги, права потребителей при приобретении мобильных телефонов, информация об особенностях осуществления покупок в интернет-магазинах, образцы иска, претензии и заявления о предоставлении информации из ЕГР, контактная информация уполномоченных о защите прав потребителей и др.

В Гомельской области функции по защите прав потребителей осуществляют 23 уполномоченных по защите прав потребителей гор(рай)исполкомов.

За 2016г. рассмотрено 892 обращения граждан по вопросам защиты прав потребителей из них 537 (60,2%) - в сфере торговли, 25 (0,4%) - общественного питания, 185 (20,7%) - бытового обслуживания, 15 - оказания платных услуг, 120 (13,5%) - иные вопросы в сфере защиты прав потребителей. Все письменные и устные обращения рассмотрены в установленные законодательством сроки, заявителям направлены ответы.

Основное количество обращений было связано с неудовлетворительным качеством непродовольственных товаров. В этом списке лидируют бытовая техника, обувь, одежда и др.

Обращения граждан в основном содержат вопросы касающиеся:

- качества реализуемого товара, в том числе с истекшим сроком годности;
- качества и культуры торгового обслуживания;
- приобретения товаров через интернет-магазины.

Эффективность системы защиты прав потребителей напрямую зависит от быстрого и качественного решения проблем потребителей, причем административное или судебное вмешательство должно быть скорее исключением, чем правилом. Следует отметить, что в Гомельской области сложилась практика работы с потребителем в первую очередь в досудебном порядке.

По результатам обращений за 2016 год уполномоченными по защите прав потребителей составлен 91 протокол об административных правонарушениях, вынесено 96 предписаний об устранении нарушений законодательства. Возмещено материального ущерба на сумму 12027,5 руб.

Большинство обращений по вопросам защиты прав потребителей решаются в досудебном порядке. Вместе с тем за 2016г.

составлено 11 исковых заявлений, 9 из которых к настоящему времени удовлетворены судом.

15 марта 2017г. в День потребителя под девизом «Потребительские права в цифровую эпоху», в Гомельской области будут организованы «горячие» и прямые телефонные линии с сотрудниками местных исполнительных и распорядительных органов. В торговых объектах заработают консультационные пункты по вопросам защиты прав потребителей.

Главное управление торговли и услуг облисполкома
Главное управление идеологической работы,
культуры и по делам молодежи облисполкома.