

## 15 марта – Всемирный день защиты прав потребителей

Ежегодно вся мировая общественность 15 марта отмечает Всемирный день защиты прав потребителей. Каждый год этот день проходит под определенным девизом. В этом году под девизом «Потребительское правосудие сегодня» («Consumer Justice Now!»).

От того, насколько потребитель знает свои права, умеет и не боится их отстаивать в любом сегменте потребительского рынка, зависит очень многое и, как следствие этого, в конечном итоге влияет на улучшение социально-экономического благополучия населения в целом.

Вот восемь основных прав потребителей, которые признаёт Всемирная организация союзов потребителей, под эгидой которой отмечается ежегодно Всемирный день защиты прав потребителей – 15 марта:

- право на безопасность;
- право быть услышанным;
- право на информацию;
- право на выбор;
- право на удовлетворение основных потребностей;
- право на возмещение;
- право на потребительское образование;
- право на благоприятную окружающую среду.

Старооскольцы знают, что за помощью для решения конфликтных ситуаций в сфере защиты прав потребителей они могут обращаться в администрацию Старооскольского городского округа.

Индивидуальное консультирование потребителей в настоящее время является одним из важных направлений деятельности администрации городского округа. Всем обратившимся даются консультации о практическом применении законодательства о защите прав потребителей, о том, как грамотно составить письменную претензию с указанием сроков удовлетворения отдельных требований потребителей. Возникающие ситуации разбираются совместно с продавцом (при необходимости с выездом на предприятие), пишутся запросы в МИФНС, УМВД, Роспотребнадзор, службы администрации по решению вопросов обращения.

В администрацию городского округа в день поступает до 20 обращений потребителей как устных, так и письменных. За 2012 год рассмотрено 2210 обращений потребителей по поводу нарушений их потребительских прав, которые разрешены в досудебном порядке. Потребителям за 2012 год возвращена денежная сумма в размере 250,56 тысяч рублей.

Основные группы товаров, на которые жалуются потребители, это сотовые телефоны, сложно - бытовая техника, мебель, услуги по установке дверей и пластиковых окон, изготовление мебели. Одним из основных мотивов обращений граждан является ущемление прав потребителей при обнаружении недостатков.

Каждую среду с 15.00 до 18.00 специалист администрации ведет прием граждан в общественной приемной по вопросам защите прав потребителей на базе Старооскольского отделения ВПП «Единая Россия».

Для уменьшения количества нарушений законодательства в сфере потребительского рынка проводится работа по повышению профессиональной квалификации персонала предприятий совместно с БРОО «Центр защиты прав потребителей», проводятся смотры – конкурсы, совещания по соблюдению требований законодательства.