

Отчёт
о проделанной работе по защите прав потребителей
администрации Старооскольского городского округа
за 1 полугодие 2017 года

Управлением развития потребительского рынка и защиты прав потребителей департамента по экономическому развитию за 1 полугодие 2017 года рассмотрено 2044 обращения потребителей по поводу нарушения их потребительских прав, из них на 1936 дана устная консультация. Подготовлено 3 исковых заявления в суд в защиту конкретного потребителя. Индивидуальное консультирование потребителей в настоящее время является одним из важных направлений деятельности администрации. Всем обратившимся даны консультации о практическом применении законодательства, о том, как грамотно сформулировать свои требования, составить письменную претензию. В досудебном порядке, потребителям возвращено ущерба на сумму 103,7 тыс. рублей.

В группу товаров и услуг, в отношении которых наиболее часто поступают жалобы потребителей входит: сложно - бытовая техника, мебель, услуги по установке дверей и пластиковых окон. Одним из основных мотивов обращений граждан является ущемление прав потребителей при обнаружении недостатков.

На территории городского округа действует единая общественная приемная по вопросам защиты прав потребителей. За отчетный период рассмотрено 175 обращений по вопросам защиты прав потребителей, возвращено покупателям 43,7 тыс. рублей.

К Всемирному дню защиты прав потребителей администрацией Старооскольского городского округа совместно с ТО Управления Роспотребнадзора по Белгородской области в Старооскольском районе, филиалом ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Белгородской области в Старооскольском районе», БРОО «Центр защиты прав потребителей» организован и проведен комплекс мероприятий в формате потребительского всеобуча «Права потребителей: изучаем, просвещаем, защищаем!», направленный на повышение правовой грамотности жителей городского округа:

- «Круглый стол» с жителями городского округа в редакции газеты «ЗОРИ»;
- встреча с пожилыми людьми «Час вопросов и ответов» по актуальным вопросам, касающимся законодательства в сфере защиты прав потребителей, в Модельной библиотеке № 14;
- правовой ликбез со студентами СОФ НИУ «БелГУ» в центральной городской библиотеке им А.С.Пушкина, посвященный Всемирному дню защиты прав потребителей, по теме: «Потребительские права в цифровую эпоху»;
- «Круглый стол» с жителями городского округа в приемной партии «Единая Россия»;
- на постоянно действующей ярмарке «Ярмарка на «Восточном» проведена работа по рассмотрению спорных вопросов на месте совершения сделок для потребителей и предпринимателей.
- в библиотеках общеобразовательных учреждений экспонируются выставки в помощь педагогам и обучающимся о защите прав потребителей.

За отчетный период проводились:

- встречи с пожилым населением в МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Старооскольского городского округа;
- встречи со студентами АНПО «Старооскольский техникум кооперации, экономики и права» в рамках проекта «Организация общественного контроля за качеством реализуемых товаров в предприятиях торговли г. Старый Оскол»;

- общеобразовательными учреждениями Старооскольского городского округа проведено более 290 тематических мероприятий.

Данные мероприятия способствуют формированию знаний и практических навыков устойчивого потребительского поведения в условиях развития экономических отношений в гражданском обществе.

Проводимый всеобуч необходим для пропаганды потребительских знаний среди всех слоев общества в целях обеспечения эффективной защиты прав потребителей, грамотного решения проблем взаимодействия и поддержания баланса интересов производителя, продавца и потребителя.

На сайте органов местного самоуправления размещена нормативная база для потребителей как справочный материал по законодательству о защите прав потребителей.

Членами Студенческой Лиги по защите прав потребителей БРОО «Центр защиты прав потребителей» в рамках проекта «Организация общественного контроля за качеством реализуемых товаров в предприятиях торговли города Старый Оскол» за 1 полугодие 2017 года проведено 177 мониторинга торговых предприятий Старооскольского городского округа.