СЛУЖЕБНАЯ ЗАПИСКА

О размещении информации

на сайте МАРТ

.06.2023 № 10/

**О результатах рассмотрения обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей в 1 квартале 2023 года**

В 1-ом квартале 2023 года Министерством антимонопольного регулирования и торговли (далее – МАРТ), местными исполнительными и распорядительными органами (далее – исполкомы) продолжена работа в области защиты прав потребителей по следующим основным направлениям: рассмотрение обращений потребителей на ненадлежащее качество товаров и услуг; разъяснение законодательства и информирование граждан об их потребительских правах с целью повышения потребительской грамотности и оказания юридической помощи по вопросам защиты прав потребителей, досудебная защита потребительских прав, превентивная работа с субъектами хозяйствования с целью предотвращения и прекращения нарушений законодательства.

В 1-ом квартале 2023 года МАРТ и исполкомами рассмотрено 1 923 обращения граждан, связанных с нарушением прав потребителей, что на 10 % меньше, чем за аналогичный период 2022 года (1 квартал 2022 года –   
2 124 обращения). При этом отмечается увеличение количества обращений, поступивших в исполкомы Витебской области и МАРТ. Наибольшее количество обращений рассмотрено Минским горисполкомом и администрациями районов г. Минска (32 % от общего количества рассмотренных), исполкомами Могилевской области – 15 %, Брестской – 14 %, Минской – 13 %.

В январе-марте 2023 года в структуре обращений граждан в области защиты прав потребителей преобладали вопросы, связанные с товарами, в том приобретенными в сети Интернет, – 45 % от общего количества обращений и оказанием жилищно-коммунальных услуг – 29 %. Кроме того, потребителями поднимались вопросы, относящиеся к сферам: бытового обслуживания населения и услуг сервисных центров – 8 % от общего количества обращений; услуг перевозчиков автомобильным транспортом, медицинских, туристических, услуг связи и других – 11 %; услуг общественного питания – 2 %, иных вопросов – 5 %.

По результатам рассмотрения обращений потребителям возмещено материального ущерба в досудебном порядке на сумму 332 тыс. руб.; по неразрешенным в досудебном порядке вопросам исполкомами было подано в суд 36 исков о защите прав потребителей.

В целях защиты нарушенных прав потребителей составлено 49 протоколов об административных правонарушениях, вынесено 94 предписания о прекращении нарушений прав потребителей. В целях предупреждения нарушений потребительских прав изготовителям, продавцам, исполнителям услуг направлялись рекомендации и предупреждения, проводилась разъяснительная работа.

Анализ обращений граждан по защите прав потребителей свидетельствует о том, что в 1-ом квартале 2023 года в МАРТ и исполкомы наиболее часто граждане обращались по вопросам, связанным с:

приобретением непродовольственных товаров (мобильных телефонов, бытовой техники, мебели и др.) ненадлежащего качества и (или) невозможностью их возврата;

нарушением продавцами интернет-магазинов установленных законодательством сроков возврата денежных средств за товар надлежащего или ненадлежащего качества;

нарушением сроков передачи предварительно оплаченного товара;

предоставлением недостоверной информации о товарах, работах, услугах, в том числе на сайтах интернет-магазинов;

приобретением товаров в социальных сетях и в мессенджерах;

нарушением сроков исполнения договорных обязательств по заключенным договорам бытового подряда и сроков устранения недостатков оказанной услуги (выполненной работы).

В рамках Дня потребителя (ежегодно проводится Всемирный день защиты прав потребителей), проходившего 15 марта 2023 года на тему «Грамотный потребитель – ответственный бизнес»,МАРТ были организованы и проведены следующие мероприятия:

* пресс-конференция в Национальном пресс-центре Республики Беларусь по актуальным вопросам защиты прав потребителей;
* информирование о правах потребителей в телевизионной программе «Белорусское Времечко»;
* 14 и 15 марта организована работа «горячих линий» для потребителей по проблемным вопросам приобретения товаров (работ, услуг);
* на официальном сайте МАРТ размещен информационный материал, посвященный Дню потребителя.

Исполкомами в рамках проведения 15 марта 2023 года Дня потребителя организованымероприятия, направленные на повышение информированности граждан по вопросам защиты потребительских прав, в том числе:

* информационные материалы о тематике проведения Дня потребителя под девизом «Грамотный потребитель – ответственный бизнес» размещены на официальных сайтах исполкомов, в средствах массовой информации;
* на официальных сайтах исполкомов размещены пресс-релизы о работе в 2022 году в сфере защиты прав потребителей, в том числе о правоприменительной практике при рассмотрении обращений;
* с 11 по 15 марта 2023 года проведены «горячие линии», «прямые телефонные линии», приемы граждан с участием уполномоченных по защите прав потребителей; в крупных торговых объектах организовано консультирование граждан об их потребительских правах и путях их защиты; в торговых объектах и центрах, на рынках размещены памятки для потребителей;
* организованы выступления на телевидении и радио с информацией о деятельности исполкомов в области защиты прав потребителей, актуальных вопросах, правовых механизмах защиты потребительских прав и законных интересов; указанные вопросы освещены в печатных средствах массовой информации и в радиопередачах;
* в г. Могилеве и г. Костюковичи ко Дню потребителя была размещена социальная реклама «15 марта – День потребителя**»**;
* в универмагах г. Минска и на Минском Комаровском рынке организована работа консультационных пунктов по вопросам прав потребителей; информация о проведении Дня потребителя транслировалась через радиоузлы универмагов;
* в справочно-информационной службе «Контакт-Центр» Минского горисполкома 13 марта 2023 года проведен день информирования населения по вопросам защиты прав потребителей;
* в г. Гродно 15 марта 2023 года были организованы консультативные пункты по информированию граждан об их основных потребительских правах и путях их защиты в торговых объектах и на Центральном рынке; консультации проводились юридическими службами торговых организаций;
* на базе учреждения образования «Молодечненский торгово-экономический колледж» проведена викторина «На лучшее знание Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей» среди групп учащихся по специальности «Правоведение».

В целях повышения уровня правовой грамотности и информированности граждан об их потребительских правах, разъяснения законодательства и правоприменительной практики МАРТ в апреле 2021 года был создан Telegram-канал «МАРТ о правах потребителей» <https://t.me/consumer_rights_by_MART>. По состоянию на начало апреля 2023 года число подписчиков составляет более тысячи, число читателей по отдельным потребительским темам – до 10 000.

МАРТ активно проводилось информирование потребителей о требованиях законодательства в сферах защиты прав потребителей. Представители управления:

каждый понедельник принимают участие в выпусках передачи «Белорусское времечко» на телеканале «Беларусь 1», отвечая на вопросы потребителей в прямом эфире (как свидетельствуют отзывы потребителей, после разъяснений в прямом эфире потребительских прав по конкретным проблемным ситуациям их зачастую удается разрешить – законные требования потребителей удовлетворяются);

ежедневно по телефону консультируют граждан по вопросам защиты прав потребителей, в ходе которых гражданам разъясняются их потребительские права, порядок досудебного урегулирования споров с продавцами (изготовителями, исполнителями услуг).

Начальник управления И.А.Гаврильчик