

МСОО «Федерация обществ потребителей Южного региона»

Деятельность Общественной приемной в городе Волгодонске Ростовской области по вопросам защиты прав потребителей для оказания населению бесплатной консультационной помощи за период с 01.03.2024 года по 05.12.2024 года



**В
О
Л
Г
О
Д
О
Н
С
К**

Номинация: «Лучшая презентация проекта на тему защиты прав потребителей среди общественных организаций, объединений (приемных) по защите прав потребителей, осуществляющих деятельность на территории Ростовской области»

Цель – создание необходимых условий и содействие жителям г. Волгодонска в реализации их законных прав и интересов в сфере защиты прав потребителей через обеспечение их бесплатной информацией правового характера



1

- Сформировать среди населения менталитет грамотного потребителя

2

- Повысить уровень правовой грамотности граждан

3

- Создать информационное поле и обеспечить информационное сопровождение по средствам СМИ

Целевая группа - потребители, социально незащищенные слои населения города Волгодонска и близлежащих районов

Функции

Повышение
правовой
грамотности
потребителей

Предупреждение
нарушений в
области защиты
прав
потребителей
и в сфере
потребительского
рынка

Совершенство-
вание системы
информировани
я и просвещения
потребителей по
актуальным
вопросам
защиты их прав

Работа Общественной приемной была обеспечена двумя сотрудниками МСОО ФОР ЮР, каждый из которых имеет высшее юридическое образование, опыт работы в сфере защиты прав потребителей свыше 20 лет



Ирина Дмитриченко
президент



Надежда Петрунина
председатель
Правления

Руководитель приемной - президент
МСОО «Федерация обществ
потребителей Южного региона»
Ирина Дмитриченко

**Общественная приемная располагалась
по адресу: Ростовская область,
г. Волгодонск, ул. Степная д. 189.
Общее количество часов работы
Общественной составило 933 часа**

Консультации по телефону «горячая линия»:
8-928-900-17-16

Консультации на личном приеме

Правовой анализ ситуации и представленных
документов потребителя

Оценка перспективы досудебного/судебного
разбирательства

Разъяснение потребителю порядка его дальнейших
действий

Подготовка и оформление текстов документов,
необходимых потребителю для защиты своих прав
(претензии, иски, заявления, в том числе, с расчетами
штрафных санкций)

Анализ и сбор информации по качеству, товаров и услуг

Обобщение обращений граждан, поступающих в
Общественную приемную и подготовка сводных
материалов

Размещение информации на информационных сайтах
и порталах сети «Интернет» города Волгодонска, в

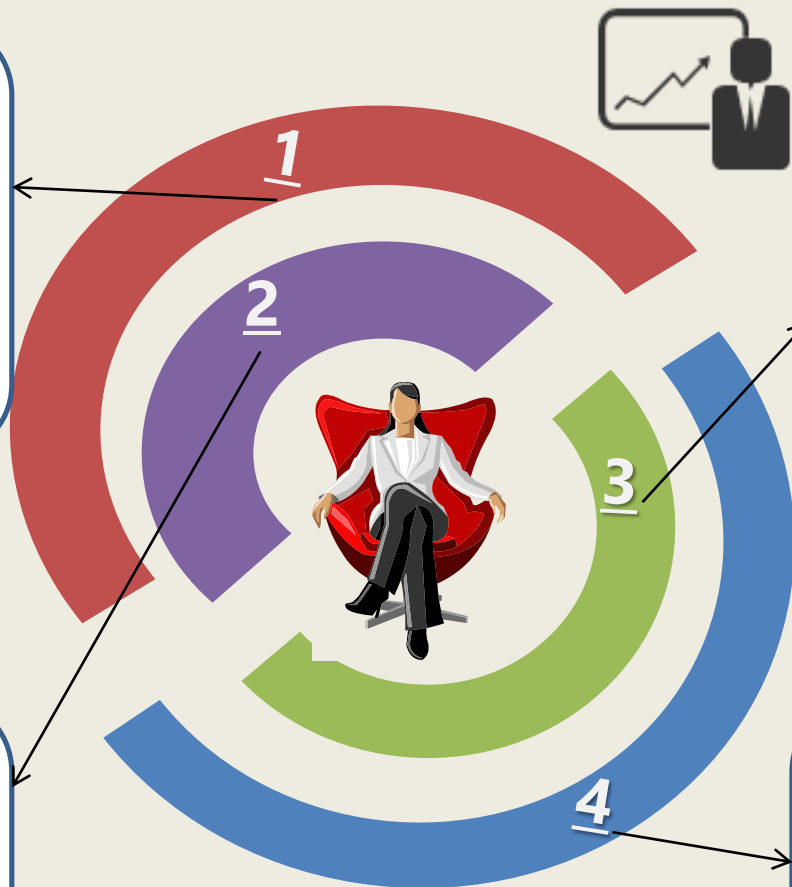
Проводимые мероприятия Общественной приемной

За Ваши и наши права

Консультации по телефону - **277** человек, из них урегулировано в досудебном порядке – **251**



Консультации на личном приеме - **176** человек, из них урегулировано в досудебном порядке – **151**, составлено претензий - **21**, исковых заявлений – **4**

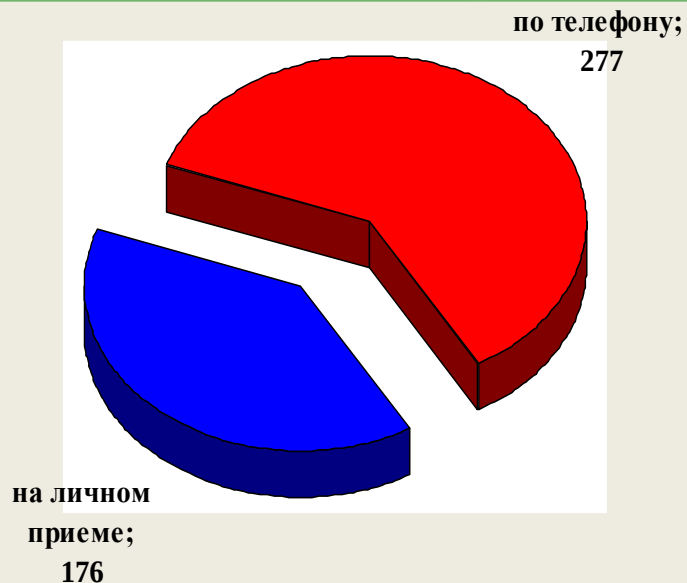


Семинар для «Школы золотого возраста» «РОО «Волга-Дон» на тему: "Справедливый и ответственный искусственный интеллект для потребителей», приняло участие **42** человека

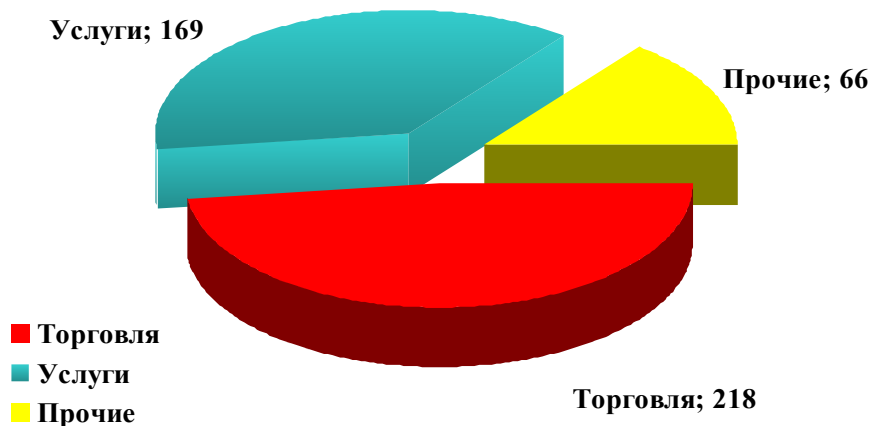
Правовое просвещение через СМИ - **7** статей, День открытых дверей 14 марта 2024 года: консультирование на личном приеме **17** человек, раздача информационного материала – более **1000** шт.



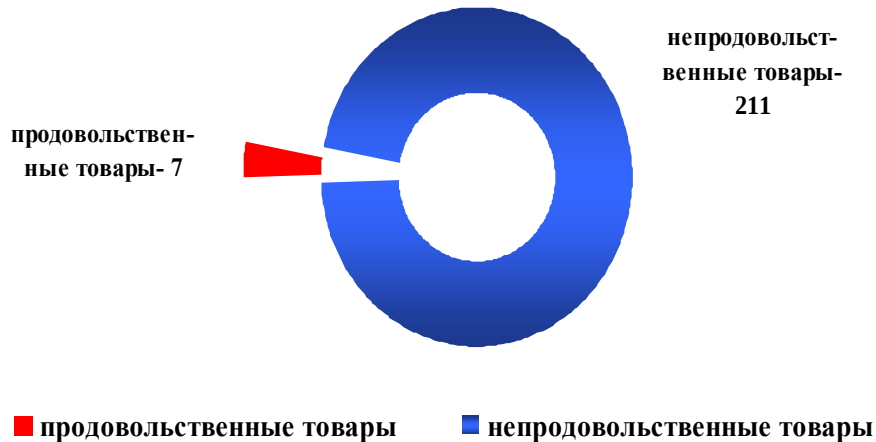
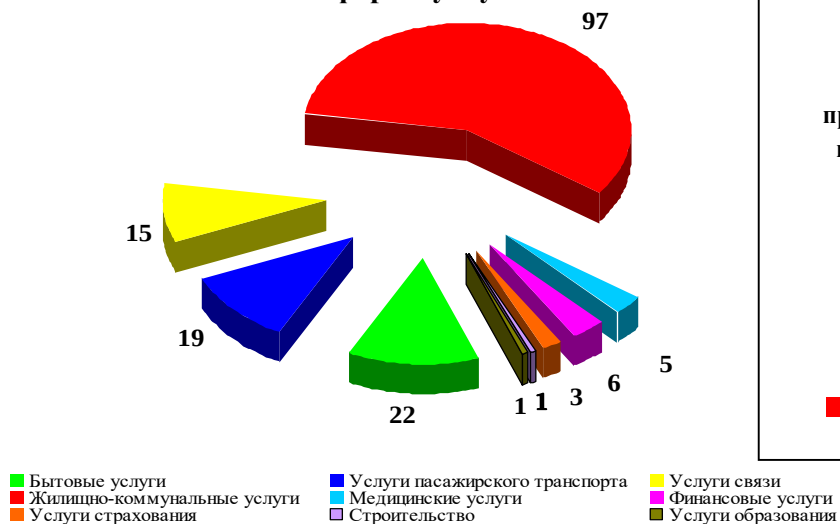
В Общественную приемную обратилось за правовой помощью 453 человека



Распределение обращений потребителей по основным сферам деятельности



Распределение обращений потребителей по сферам услуг



Практика работы Общественной приемной

показала, что устные обращения потребителей к продавцам (исполнителям) зачастую дают положительные результаты.

А официальное предъявление письменных требований (претензии) «дисциплинирует» продавца, так как в претензии чётко и конкретно изложены требования потребителя и обоснование этих требований согласно действующему законодательству.



Мероприятия приуроченные к Всемирному дню прав потребителей



Пресс-релиз с информацией об утвержденном девизе Всемирного дня прав потребителей в 2024 году
«Справедливый и ответственный искусственный интеллект для потребителей».

Распространение памяток и листовок по разъяснению законодательства по защите прав потребителей среди населения

14 марта 2024 года - День открытых дверей в офисе, где потребители и предприниматели смогли получить бесплатные консультации – 6 потребителей, 11 предпринимателей

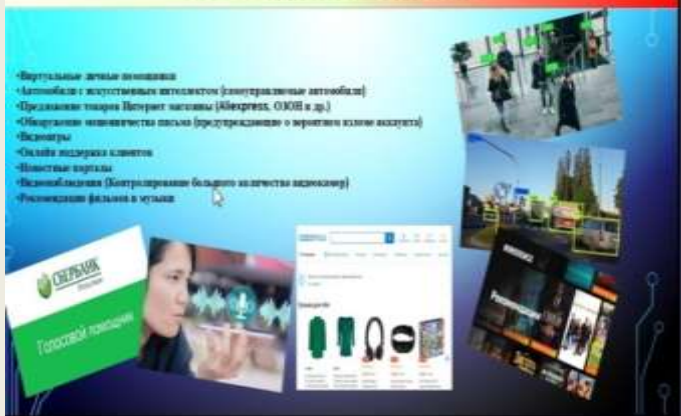


Встреча - семинар с активистами «Школы золотого возраста» « РОО «Волга-Дон»



По теме «Справедливый и ответственный искусственный интеллект для потребителей»

ПРИМЕРЫ ИИ, КОТОРЫЕ МЫ ИСПОЛЬЗУЕМ В ПОВСЕДНЕВНОЙ ЖИЗНИ



Реальные угрозы ИИ

Угрозы для человечества, вызванные развитием ИИ

- | | |
|----------|---|
| Угроза 1 | • Автономное оружие, запрограммированная угроза |
| Угроза 2 | • Программная зависимость, ошибки ИИ, пассивные и случайные риски |
| Угроза 3 | • Социальные манипуляции, Чипирование |
| Угроза 4 | • Вторжение в личную жизнь |

Угроза 4. Вторжение ИИ в личную жизнь



Правовое просвещение: размещение информации на интернет-порталах города Волгодонска, раздача информационных справочников и буклетов



Потребительское просвещение - право каждого из нас знать о своих потребительских правах и способах их защиты

Достиженные результаты

Количественные показатели

1. Проконсультировано – 453 потребителя
2. Составлено 21 претензий, 5 исковых заявлений.
3. В СМИ и на Интернет – порталах 7 статей.
4. Встреча- семинар – 42 потребителя.
5. Раздача информационного материала – более 1000 шт.
6. Сумма, возмещенная потребителям, составила более **1 512 000** рублей

Качественные показатели

1. Предупреждение и профилактика нарушений в сфере защиты прав потребителей.
2. Формирование среди населения менталитета грамотного потребителя.
3. Повышение уровня правовой грамотности граждан.
4. Сокращение материальных потерь потребителей из-за нарушения законных их прав и интересов в сфере защиты прав потребителей.
5. Содействие укреплению законности и предупреждению правонарушений в сфере защиты прав потребителей.