

Деятельность общественной приемной по вопросам защиты прав потребителей в городе Каменске-Шахтинском Ростовской области



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

**информирование потребителей
об имеющихся на рынке
товарах и услугах с тем, чтобы
правильный выбор
способствовал успешному
формированию
потребительского рынка**

Основные цели

**защищать потребителя в
том случае, если его
положение как слабой
стороны ущемляется.**

Сотрудники общественных приемных оказывают помощь в консультировании потребителей по вопросам урегулирования возникших споров и разногласий в досудебном порядке, обеспечивают правовой анализ ситуации, оценивают перспективы разбирательства, дают рекомендации, разъясняют порядок действий и помогают подготовить необходимые документы.

Общественные приемные департамента потребительского рынка Ростовской области созданы в рамках реализации подпрограммы «Защита прав потребителей в Ростовской области» государственной программы Ростовской области «Экономическое развитие и инновационная экономика».



Какие права потребителя нарушаются чаще всего?

- неисполнение судебных решений;
- прекращение сервисного обслуживания;
- отказ заменить или обменять товар;
- нарушение сроков такой замены;
- отказ или отсутствие возможности вернуть денежные средства за подарочный сертификат;
- несоответствие ценника на товар и фактической цены.

Способы защиты нарушенных прав потребителей

Первый **способ** - досудебная **защита**, то есть в виде претензионного производства, когда предъявляется требование о **защите** нарушенного **права** продавцу (изготовителю, исполнителю)

Второй **способ** – судебный (исковой), когда **потребитель** обращается с иском в суд, предварительно предъявляя требования продавцу (изготовителю, исполнителю).



1. О защите прав потребителей. Закон РФ от 7 февраля 1992 года N 2300-1

Какие законы регулируют права потребителей?

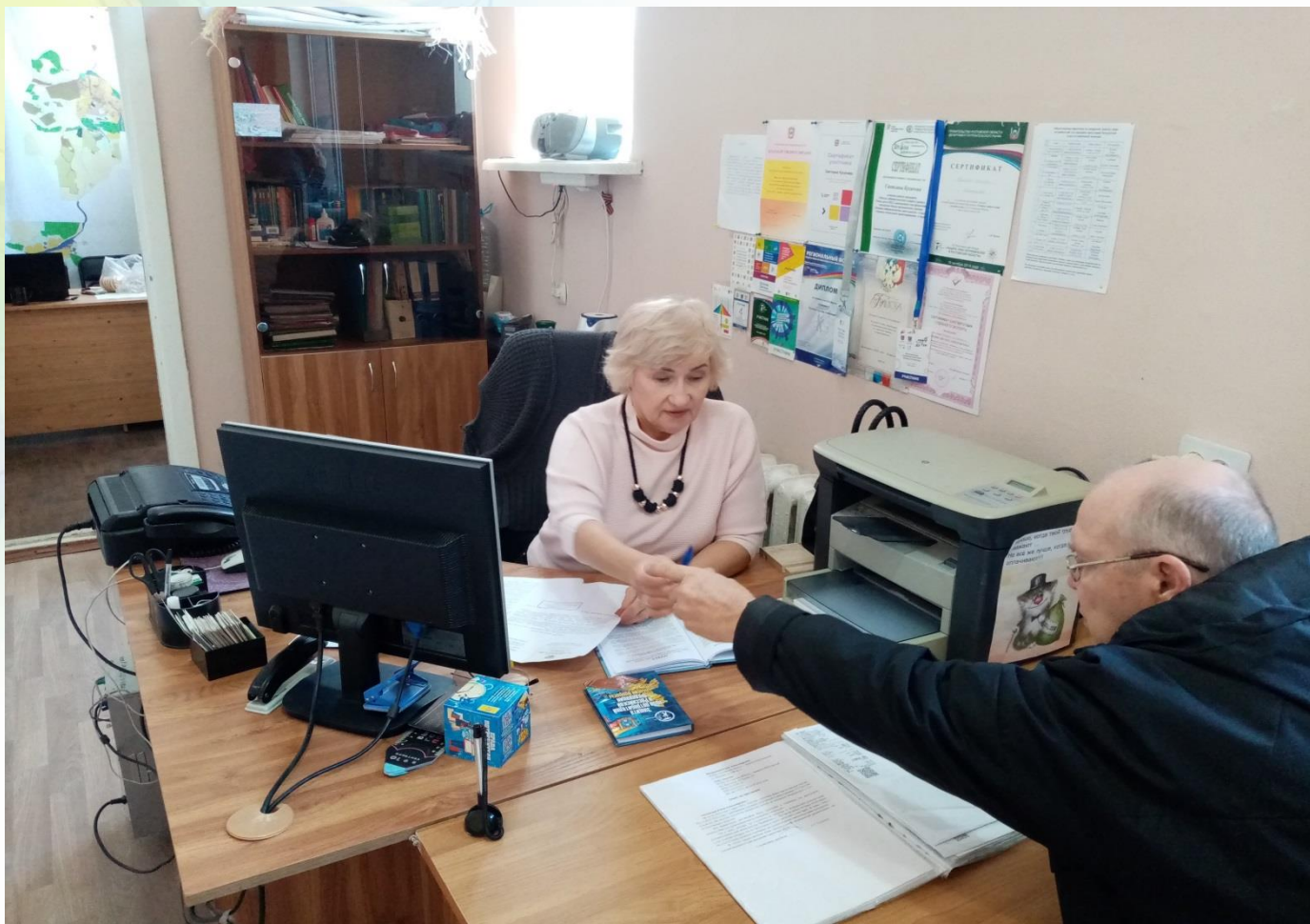


2. Гражданский Кодекс Российской Федерации. Часть первая. 30 ноября 1994 года N 51-ФЗ.



3. Конституция Российской Федерации

Работа общественной приемной обеспечена руководителем **Светланой Кусачевой** (товаровед, эксперт, юрист) - опыт работы более 20 лет.



В городе Каменск-Шахтинский общественная приемная находится по адресу:
ул. Ленина, д. 2, офис 104.

- **График работы: вторник – пятница с 09:00 до 15:00 час.**
- **Так же можно позвонить по номерам: +7(86365)7-47-59 и +7(908)507-07-63**

ПРАВОВОЕ ИНФОРМИРОВАНИЕ И ПРОСВЕЩЕНИЕ НАСЕЛЕНИЯ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Основные направления информационно-просветительской работы общественной приемной в г. Каменске-Шахтинском:

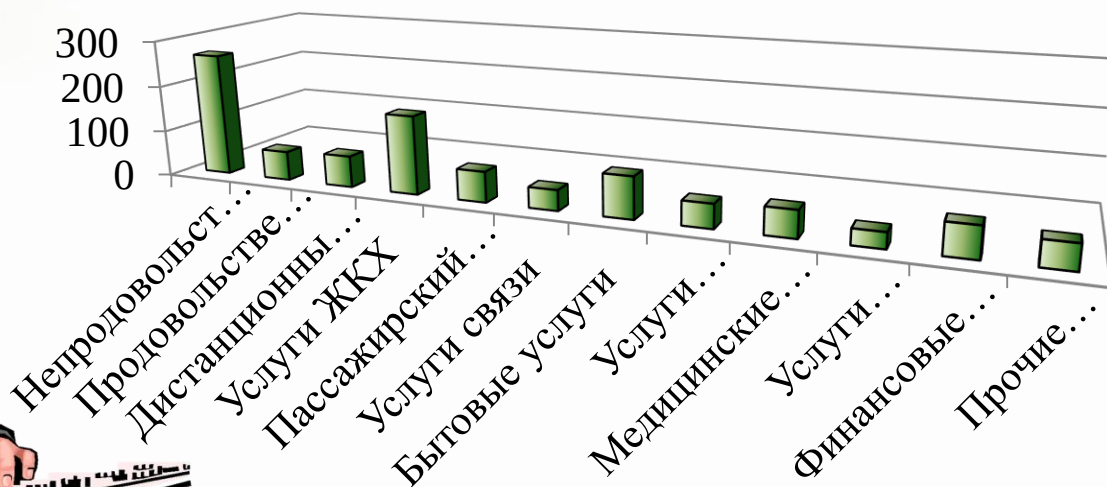
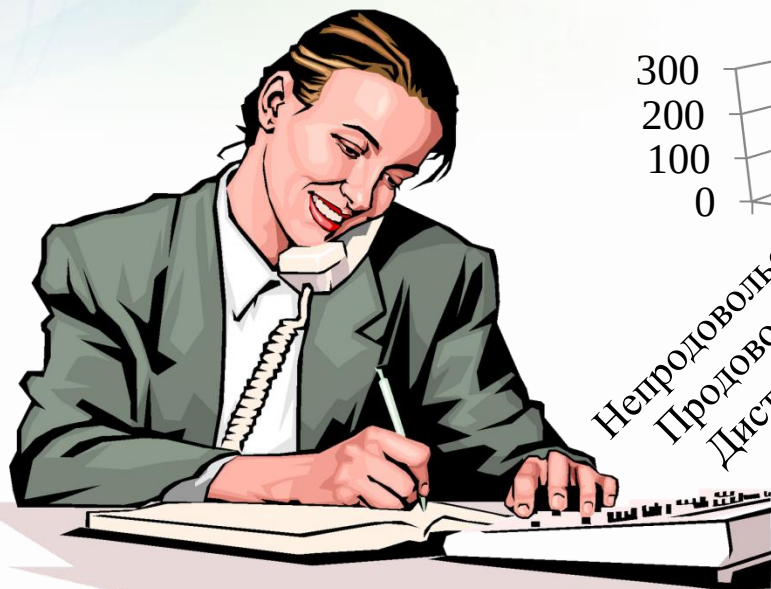
- ✓ консультирование граждан, непосредственно обратившихся за правовой помощью, о правах потребителей и необходимых действиях по защите этих прав;
- ✓ пропаганда законодательства о защите прав потребителей среди всего населения посредством размещения информационных материалов в средствах массовой информации, сети Интернет, организации регулярных выступлений на радио и телевидении;
- ✓ проведение тематических встреч с представителями социально-уязвимых категорий населения, в том числе на базе образовательных организаций, комплексных центров обслуживания населения, учреждений библиотечно-информационной системы;
- ✓ проведение разъяснительной работы с субъектами предпринимательской деятельности.

В своей деятельности общественная приемная использует различные формы оказания консультационных услуг (очное консультирование, ответы на письма, запросы потребителей по телефону, составление претензий, исковых заявлений в суд и т.д.).

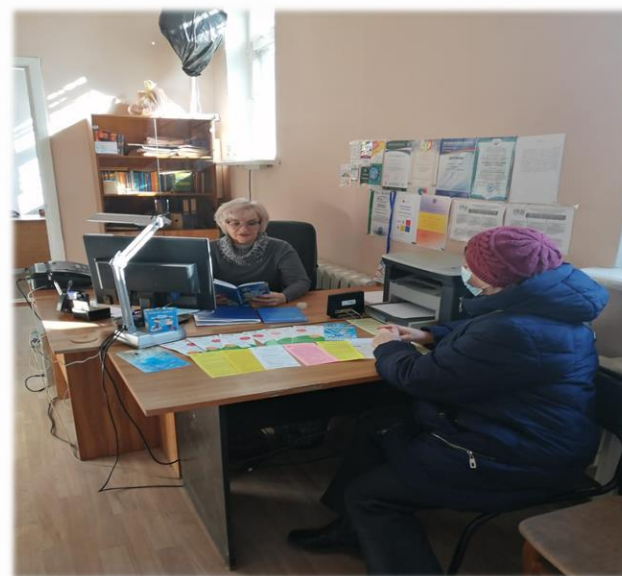
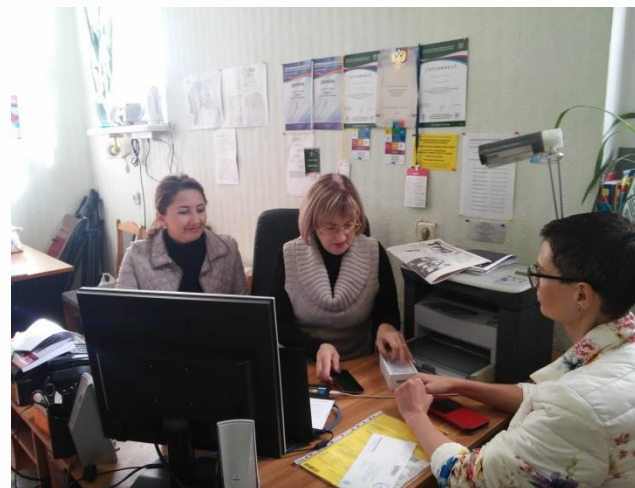
Обращения потребителей в приемную 2023г. -2024г.



Обращения потребителей по сферам деятельности



Консультации потребителям содержат исчерпывающую информацию по заданным вопросам и представляют очевидную ценность для обратившихся. Дополнительно при проведении приемов бесплатно распространяется информационный материал по вопросам защиты прав потребителей





Ежегодно, 15 марта, в
День защиты прав потребителей
в магазинах города проводятся
акции по повышению грамотности
населения в защите своих прав.
Руководителям торговых точек
регулярно оказываются
консультации по правильному
оформлению «Уголка потребителя»





Общественная приемная по защите прав потребителей активно взаимодействует с Администрацией города, надзорными органами. Представлена в городских СМИ и социальных сетях.



ВТОРОЙ ДЕСЯТОК И ТЫСЯЧИ ОБРАЩЕНИЙ

С 2008 года в Каменске-Шахтинском действует приемная по защите прав потребителей от Департамента потребительского рынка Ростовской области. Ранее приемную возглавлял В. И. Перфилов, а с 2011 года бразды правления были переданы Светлане Александровне КУЩАЧЕВОЙ. За 11 лет приема граждан, в том числе по телефону, в приемной, с помощью обращения почти 5 500 граждан, жителей района. Ввиду отсутствия в г. Донском общественной приемной, поступают звонки и приезжают за консультацией потребители из этого города.

Большое количество жалоб и претензий у горожан к сфере коммунального хозяйства и услуг. Второго по количеству обращений в приемную по защите прав потребителей в Каменске-Шахтинском является сфера ЖКХ. В основном это касается проблем с отоплением, водоснабжением, качеством услуг ЖКХ. Жители часто жалуются на плохое качество услуг, на некачественные материалы, на плохое обслуживание. В основном это касается проблем с отоплением, водоснабжением, качеством услуг ЖКХ. Жители часто жалуются на плохое качество услуг, на некачественные материалы, на плохое обслуживание.

Права защищать научились

Изменилось ли за десяток лет характер претензий? Не изменился, а вот количество претензий выросло. В основном это касается проблем с отоплением, водоснабжением, качеством услуг ЖКХ. Жители часто жалуются на плохое качество услуг, на некачественные материалы, на плохое обслуживание.

Потребитель знает

В основном это касается проблем с отоплением, водоснабжением, качеством услуг ЖКХ. Жители часто жалуются на плохое качество услуг, на некачественные материалы, на плохое обслуживание.

После составления претензии

В основном это касается проблем с отоплением, водоснабжением, качеством услуг ЖКХ. Жители часто жалуются на плохое качество услуг, на некачественные материалы, на плохое обслуживание.

Современные тенденции

В основном это касается проблем с отоплением, водоснабжением, качеством услуг ЖКХ. Жители часто жалуются на плохое качество услуг, на некачественные материалы, на плохое обслуживание.

Алгоритм для потребителя

В основном это касается проблем с отоплением, водоснабжением, качеством услуг ЖКХ. Жители часто жалуются на плохое качество услуг, на некачественные материалы, на плохое обслуживание.

Высокое число обращений свидетельствует о востребованности такой формы защиты прав и законных интересов широкого круга потребителей.

Всего рассмотрено
обращений
за 2023-2024 г. - 1022



По телефону 493



На личном приеме 529



Составлено 318 претензий



Сумма
начисленных
штрафов по
исковым
заявлениям -
896 тыс. руб.



В досудебном
порядке
урегулировано
436 споров



Составлено
исковых заявлений в суд - 34



Передано в
надзорные органы – 75