

ПРОТОКОЛ № 2-2024

заседания Межведомственной комиссии по защите прав потребителей

20.09.2024

г. Новошахтинск

Заседание вела: заместитель Главы Администрации города по вопросам экономики — Ермаченко Марина Владимировна.

Секретарь комиссии: главный специалист сектора по вопросам потребительского рынка Администрации города – Сетракян Ольга Александровна.

На заседании присутствовали члены межведомственной комиссии по защите прав потребителей в г. Новошахтинске:

Конопляник Людмила Олеговна	начальник сектора развития предпринимательства и инвестиций Администрации города
Маркина Татьяна Петровна	ведущий специалист - эксперт Территориального отдела Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ростовской области в городе Новошахтинске, Мясниковском, Родионово-Несветайском районах
Преснякова Екатерина Михайловна	начальник сектора по вопросам потребительского рынка Администрации города
Самсонова Елена Алексеевна	начальник Территориального отдела по г. Новошахтинск Государственного бюджетного учреждения Ростовской области «Шахтинская межрайонная станция по борьбе с болезнями животных»
Шленчак Лидия Ивановна	заместитель начальника Управления образования Администрации города Новошахтинска

Повестка дня:

1. Защита прав потребителей при дистанционном приобретении товаров (результаты социологического опроса).

Докладчик:

Сетракян Ольга Александровна — главный специалист сектора по вопросам потребительского рынка Администрации города

2. Анализ обращений граждан в Администрацию города по вопросам защиты прав потребителей в I полугодии 2024 года.

Докладчик:

Преснякова Екатерина Михайловна — начальник сектора по вопросам потребительского рынка Администрации города

3. О проводимой работе ТОУ «Роспотребнадзор» в городе Новошахтинске в сфере защиты прав потребителей в I полугодии 2024 года.

Докладчик:

Маркина Татьяна Петровна – ведущий специалист - эксперт Территориального отдела Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ростовской области в городе Новошахтинске, Мясниковском, Родионово-Несветайском районах

4. Об исполнении плана мероприятий «дорожной карты» по продвижению системы сертификации «Сделано на Дону».

Докладчики:

Преснякова Екатерина Михайловна — начальник сектора по вопросам потребительского рынка Администрации города

Бубнова Ольга Борисовна — ведущий экономист сектора по вопросам потребительского рынка Администрации города

Заслушав информацию по первому вопросу повестки дня, городская Межведомственная комиссия по защите прав потребителей отмечает следующее.

В рамках реализации подпрограммы «Защита прав потребителей в городе Новошахтинске» муниципальной программы «Развитие экономики» жителям Новошахтинска в период с 06.08.2024 по 01.09.2024 был организован опрос по исследованию проблем защиты прав потребителей при дистанционном приобретении товаров населением. В исследовании приняли участие 90 респондентов.

Исследование показало, что при нарушении продавцом интернет-магазина прав потребителя 55% респондентов обращались с письменной претензией на сайт магазина, 34% - пытались решить вопрос по телефону и 10% обращались к специалистам по защите прав потребителей.

У 92% опрошенных респондентов проблема после обращения с жалобой была решена в положительную сторону.

Проведенный опрос показал, что вопрос защиты прав потребителей при дистанционном приобретении товаров является актуальным для жителей города Новошахтинска. Наблюдается наличие интереса потребителей к повышению своих компетенций по исследуемому вопросу.

По первому вопросу комиссия решила:

1.1. Информацию докладчиков принять к сведению.

1.2. Сектору по вопросам потребительского рынка Администрации города:

– организовать проведение просветительских мероприятий для населения (акции, выездные консультации) по разъяснению норм действующего в сфере дистанционных продаж. Срок исполнения – 31.12.2024.

– информировать население в городской газете «Знамя шахтера» в рубрике «Страничка потребителя» о правах потребителей при покупке товаров дистанционным способом. Срок исполнения – 30.11.2024.

Заслушав информацию по второму вопросу повестки дня, городская Межведомственная комиссия по защите прав потребителей отмечает следующее.

В I полугодии 2024 года по вопросам защиты прав потребителей в Администрацию города обратилось около 400 горожан. Оказана помощь в составлении 23 письменных претензий по защите прав потребителей. В ходе

телефонных консультаций более 130 потребителям были разъяснены их права в сфере потребительского законодательства.

В досудебном порядке урегулировано 23% потребительских споров.

Основное количество обращений касается нарушений, допущенных в сфере предоставления услуг ЖКХ – 34%, в сфере транспортных услуг – 27%, в сфере розничной торговли – 22%, услуг связи – 7%, бытового обслуживания – 3%, общественного питания – 2%.

По второму вопросу комиссия решила:

2.1. МКУ «УГХ»:

– провести обучающие семинары для руководителей предприятий пассажирского транспорта, управляющих организаций города в сфере защиты прав потребителей. Срок исполнения – 31.12.2024.

– активизировать работу по информированию и разъяснению населению прав потребителей при оказании жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества. Срок исполнения – 31.12.2024.

– при поступлении обращений потребителей о некачественных услугах ЖКХ, транспортных услугах принимать меры по восстановлению интересов потребителей. Срок исполнения – постоянно.

2.2. Сектору по вопросам потребительского рынка Администрации города разместить информацию о работе телефона «горячей линии» по вопросам защиты прав потребителей и работе Общественной приемной по защите прав потребителей в городской газете «Знамя шахтера», в социальных сетях на официальных аккаунтах сектора по вопросам потребительского рынка Администрации города (Вконтакте, Телеграмм). Срок исполнения – 31.10.2024.

Заслушав информацию по третьему вопросу повестки дня, городская Межведомственная комиссия по защите прав потребителей отмечает следующее.

В I полугодии 2024 года ГОУ «Роспотребнадзор» рассмотрено 192 обращения по вопросам защиты прав потребителей, из них 92 – письменных, 100 – поступивших по телефону «горячей линии» и в ходе личного приема граждан. Большую часть обращений (50%) составляют вопросы, связанные с нарушением прав потребителей в сфере торговли, 12% – в сфере ЖКХ, 26% – жалобы на услуги связи, 12% – прочие.

По результатам рассмотрения письменных обращений хозяйствующим субъектам выдано 11 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований, подготовлено 3 исковых заявления в суд в пользу конкретного потребителя.

В рамках действующего законодательства проводятся контрольные (надзорные) мероприятия без взаимодействия с контролируемыми лицами в виде наблюдения за соблюдением обязательных требований к маркировке товаров средствами идентификации в государственной информационной системе мониторинга товаров (ГИС МТ) в системе «Честный знак». В ходе проводимой в ГИС МТ работы до сведения хозяйствующих субъектов доводится информация о требованиях правил маркировки товаров легкой промышленности, обуви, парфюмерно-косметической продукции, шин, ряда товаров продовольственной группы.

По третьему вопросу комиссия решила:

3.1. Информацию докладчика принять к сведению.

3.2. ТОУ «Роспотребнадзор» совместно с сектором по вопросам потребительского рынка Администрации города организовать проведение мероприятий по разъяснению норм действующего законодательства для хозяйствующих субъектов и обучающихся образовательных учреждений города. Срок исполнения – 31.12.2024.

Заслушав информацию по четвертому вопросу повестки дня, городская Межведомственная комиссия по защите прав потребителей отмечает следующее.

По итогам I полугодия 2024 года участниками системы добровольной сертификации «Сделано на Дону» являются два предприятия-производителя ООО «Ю-Мет» (элементы конструкций подвесных потолков) и ООО «Технология Успеха» (корм для животных). В реестр потенциальных участников системы «Сделано на Дону» включено «Мясоперерабатывающее предприятие «Темп» с тремя видами продукции (колбасы и сосиски).

Организовано взаимодействие с торговыми объектами города по привлечению к участию в пользовательском соглашении. В настоящее время заключены соглашения об использовании в оформлении торгового зала изображения знака «Сделано на Дону» с 295 хозяйствующими субъектами на 327 объектах.

Проведено 10 информационно-разъяснительных акций, размещены 12 публикаций в СМИ.

По четвертому вопросу комиссия решила:

4.1. Сектору по вопросам потребительского рынка Администрации города:

– продолжить работу по заключению пользовательских соглашений с хозяйствующими субъектами, осуществляющими розничную торговлю на территории города и имеющими в своем ассортименте продукцию, прошедшую добровольную сертификацию «Сделано на Дону». Срок исполнения – 31.12.2024.

– проводить информационно-разъяснительные акции в торговых объектах города с раздачей брошюр и листовок «Сделано на Дону». Срок исполнения – 31.12.2024.

– продолжить работу с ИП Врабис Л.В. по вопросу получения знака качества «Сделано на Дону». Срок исполнения – 31.12.2024.

Председатель комиссии



М.В. Ермаченко