***Информация***

***об итогах проведения мероприятий, посвященных***

***Всемирному дню защиты прав потребителей в 2020 году***

Ежегодно, 15 марта, международная общественность отмечает Всемирный день защиты прав потребителей, тематику проведения которого определяет Международная Федерация потребительских организаций (CI).

В этом году он проходил под девизом: «Рациональный потребитель». Рациональный потребитель в состоянии ранжировать (сравнивать) наборы товаров по степени их предпочтительности, а также оценивает каждый набор товаров с точки зрения полезности. Он стремится увеличить полезность потребляемых благ. Это может быть достигнуто в том случае, когда потребитель делает свой выбор осознанно, при этом учитывая возможную полезность различных альтернативных благ.

Рациональный потребитель всегда имеет четкую цель и систему приоритетов. Подчиняет все свои действия именно достижению цели. Главный принцип рационального потребителя – максимизация полезности. Чтобы иметь возможность осуществить собственный осознанный экологический выбор, потребителям необходим доступ к достоверной и полной информации о товарах (услугах). Важное значение имеет просвещение потребителей, в том числе по вопросам экологических, социальных и экономических последствий выбора потребителей.

В рамках реализации Подпрограммы 6 «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Республике Татарстан на 2014-2022 годы» государственной программы «Обеспечение общественного порядка и противодействие преступности в Республике Татарстан на 2014-2022 годы», утвержденной постановлением КМ РТ от 16.10.2013 № 764, и с учетом провозглашенного девиза, Госалкогольинспекцией РТ проведен комплекс мероприятий, посвященных Всемирному дню защиты прав потребителей, направленных на предупреждение и минимизацию нарушений прав потребителей во всех сферах потребительского рынка. Для повышения эффективности просвещения населения организовано **243 консультационных стола и дежурств на рынках** для потребителей.

**Проведено 347 мероприятий для потребителей.**

Населению рассказали историю возникновения Всемирного дня защиты прав потребителей, которое вошло в историю после выступления Президента США Джона Кеннеди 15 марта 1962 года в Конгрессе США, где он впервые охарактеризовал понятие «потребитель».

Так как Всемирный день по защите прав потребителей проходил под девизом «Рациональный потребитель» весь информационный материал, доведённый и до хозяйствующих субъектов, в основном касался этой темы и призывал обратить внимание на проблемы чрезмерного производства и нерационального потребления, что влечёт за собой глобальное изменение климата, ухудшение состояния окружающей среды, приводит к утрате уникальных природных объектов.

Особое внимание в работе, приуроченной к Всемирному дню защиты прав потребителей, было уделено проведению информационно-просветительской работы среди потребителей старшего поколения, в части повышения информированности потребителей о своих правах. Для лиц с ограниченными возможностями были проведены совместные консультации по вопросам защиты их потребительских прав, а также даны разъяснения по продаже инновационных видов товаров, в том числе о рисках, возникающих при совершении интернет-покупок. Для лиц с ограниченными возможностями данное мероприятие проводилось в целях предупреждения нарушения их потребительских прав.

**Проведены встречи с социально уязвимыми категориями граждан (ветеранами и людьми с ограниченными физическими возможностями):**

В рамках проведения Всемирного дня защиты прав потребителей были организованы лекции по разъяснению законодательства в сфере защиты прав потребителей:

- в Казанбашской сельской библиотеке Арского муниципального района;

- в ГАУСО «КЦСОН «Наз» МТЗ и СЗ РТ Балтасинского муниципального района;

- в ГАУСО «КЦСОН «Тылсым» МТЗ и СЗ РТ в Кукморском муниципальном районе;

- в 13.03.2020 в АНО «Реабилитационный центр «Балкыш» - (Сияние) Сабинского муниципального района;

- в пансионате для ветеранов (г.Набережные Челны);

- в ГАУСО «Центр реабилитации инвалидов «Изгелек» (г. Набережные Челны);

- в ГАУСО «Комплексного центра социального обслуживания населения – Забота» Мамадышского района (г. Мамадыш);

- в центре инвалидов по зрению в ВОС (г.Мензелинск).

Начальниками территориальных органов Госалкогольинсекции РТ проведено **43 выездных приема граждан в сельских населенных пунктах, на которых принято 175 граждан.** Выездные приемы граждан дают свои результаты, так как потребители получают возможность на местах решить свои проблемы и получить консультации по интересующим вопросам. Встречи для жителей сельской местности не проходят бесследно, полученная информация помогает им в решении житейских вопросов.

Увеличивается количество хозяйствующих субъектов, прослушавших семинары по вопросам соблюдения требований законодательства о ЗПП. Интерес населения к проводимым мероприятиям растет. В целях вовлечения жителей в формирование правильных установок данное направление профилактической работы актуализированы и в этом году для обширного охвата информацией различных слоев населения Госалкогольинспекцией Республики Татарстан**проведено 148 мероприятий для предпринимателей: совещаний, семинаров, лекций, «круглых столов».**

Наряду с разъяснением законодательства в сфере защиты прав потребителей хозяйствующим субъектам рассказано также об эффективном управлении природными ресурсами и способам утилизации отходов и загрязняющих веществ, о необходимости внедрения переработки и сокращения отходов, а также принципов циклической экономики - модели, основанной на продуманном цикле безотходного и безопасного производства.

Во время обучающего семинара для работников магазина «Планета одежды и обуви», проведенного 16 марта 2020г. в г.Чистополе, от продавцов поступили вопросы о порядке возврата товаров надлежащего качества, так как именно такие ситуации в магазине случаются довольно часто. В этой связи была подробно прокомментирована 25 статья Закона РФ «О защите прав потребителей» и рассмотрен Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации. Рассмотрели и права потребителей в случае обнаружения в товаре недостатков, сроки возврата денег за товар ненадлежащего качества и сроки замены товара с недостатками. Кроме того, рассмотрели Правила маркировки обувных товаров, утверждённые постановлением Правительства РФ 05.07.2019 № 860.

**Проведено 102 мероприятия по пропаганде потребительских знаний:** внеклассных, факультативных уроков, конкурсов среди учащихся общеобразовательных, высших и специальных учебных заведениях. Мероприятия по потребительскому образованию в учебных заведениях были приурочены к Всемирному дню защиты прав потребителей, поэтому в первую очередь до учащихся доводилась информация об этом знаменательном дне, а затем традиционно излагали краткий курс по основам потребительских знаний и проводили анкетирование.

**Организованы 11 выставок-продаж, потребительские дегустации продукции местных товаропроизводителей.**

**13 и 16 марта 2020г**. в сети магазинов «7дней» ООО «Март» прошла дегустация хлебобулочных изделий производства ЗАО «Зеленодольский хлебокомбинат», ООО «Ателье».

13 марта 2020 года в магазине «Кулинария» ПО «Спасский оптторг» проведена выставка-презентация мучных и кондитерских изделий.

Во время проведения дегустаций потребители получили подробную информацию о предлагаемой продукции, ее потребительских свойствах, а также имели возможность ознакомиться на вкус с предложенными образцами. Отзывы потребителей выразились в положительной оценке всех предложенных образцов по качеству продукции и по внешнему виду.

С целью выявления и оценки наиболее актуальных вопросов в области защиты прав потребителей, а также умения и возможности потребителей самостоятельно защищать свои права специалистами Госалкогольинспекции РТ **проводилось анкетирование потребителей.**

***Работа с прессой***

Все мероприятия освещались в средствах массовой информации. В рамках проведенных мероприятий было опубликовано **311 статей, дано 21 интервью** республиканским и районным теле-, радиоканалам, принято участие в брифинге в г. Казани***.***

***Во всех городах и районах республики работали телефоны «Горячей линии».*** За период проведения мероприятий по телефонам **обратилось более 250 потребителей.** На все поступившие вопросы сотрудниками Госалкогольинспекции Республики Татарстан были даны разъяснения и исчерпывающие ответы, как действовать в той или иной ситуации.

Проведенные мероприятия свидетельствуют о том, что повышается правовой уровень в сфере потребительского рынка самих потребителей, руководителей и работников хозяйствующих субъектов, расширяется судебная практика в сфере защиты прав потребителей. Задействована система потребительского просвещения в учебных заведениях Республики Татарстан, набирает силу общественное потребительское движение, усиливается контроль обеспечения качества и безопасности товаров (работ, услуг) для жизни, здоровья граждан, охраны окружающей среды.

Однако проблемы еще остаются и поэтому необходимо постоянно работать над тем, чтобы находить новые пути более эффективного и цивилизованного решения проблем на потребительском рынке республики.

*Госалкогольинспекция Республики Татарстан*

*23.03.2020г.*