***Информация***

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

***Всемирному дню защиты прав потребителей в 2019 году***

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

Всемирный день защиты прав потребителей 15 марта 2019 года прошел под девизом: «Trusted Smart Products» - Цифровой мир: надежные смарт-устройства.

К смарт-устройствам традиционно относится так называемая «умная электроника»: смартфоны, носимые фитнес-трекеры, голосовые помощники, «умные» телевизоры, часы, розетки и т.п. Такие смарт-продукты отличаются тем, что имеют функции подключения к Интернету и они непосредственно получают, собирают и отправляют самые различные данные о потребителях и потребительском поведении.

В этой связи особое внимание необходимо уделять праву потребителей на получение четкой и ясной информации, чтобы они могли принимать обоснованные решения относительно покупки и использования Интернет – ресурсов. Потребителю должно быть понятно, кто именно несёт ответственность в каждой точке цепи поставки товара и в дальнейшем в течение всего срока его использования.

В рамках реализации Подпрограммы 6 «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Республике Татарстан на 2014-2021 годы» республиканской государственной программы «Обеспечение общественного порядка и противодействие преступности в Республике Татарстан на 2014-2021 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 **223 консультационных стола и дежурств на рынках** для потребителей.

**Проведено 244 мероприятия для потребителей.**

При проведении мероприятий в торговых центрах и на рынках до потребителей была доведена информация об истории возникновения Всемирного дня защиты прав потребителей, о правах потребителей. На примерах потребителям давались разъяснения, как нужно выбирать товары, как оформить претензию в случае приобретения товаров, услуг ненадлежащего качества. Во время дежурств специалисты Госалкогольинспекции Республики Татарстан разбирались в конкретных конфликтных ситуациях, консультировали потребителей и предпринимателей по интересующим вопросам, по возникающим конфликтным ситуациям.

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 ветеранами и людьми с ограниченными возможностями:**

5 марта и 18 марта 2019 года, в рамках проведения Всемирного дня защиты прав потребителей, были организованы лекции по разъяснению законодательства в сфере защиты прав потребителей в социально – реабилитационном отделении Комплексного центра социального обслуживания населения «Балкыш».

Консультации по вопросам защиты потребительских прав, в том числе в сферах торговли, бытового обслуживания получили ветераны и инвалиды
пансионата для ветеранов (г.Набережные Челны); центра реабилитации «Изгелек» (г. Набережные Челны); центра социального обслуживания населения «Доверие» (г.Елабуга); Менделеевской районной организации инвалидов (г.Менделеевск); ГАУСО «Комплексного центра социального обслуживания населения «Забота» Мамадышского района; инвалиды по зрению в ВОС (г.Мензелинск). Данные мероприятия проводились в частности в Альметьевской районной организации общественной организации Татарской Республиканской организации Всероссийского общества инвалидов - «Общество инвалидов Республики Татарстан», Общественной организации «Всероссийское общество глухих» (ОООИ ВОГ), Бавлинском региональном отделении общероссийской общественной организации «Союз пенсионеров России», Бавлинском отделении «Милосердие» и др.

Начальниками территориальных органов Госалкогольинсекции РТ проведено **27 выездных приемов граждан в сельских населенных пунктах, на которых принято 84 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 110 мероприятий для предпринимателей: совещаний, семинаров, лекций, «круглых столов».**

Сотрудники Альметьевского территориального органа Госалкогольинспекции РТ 4-й год подряд отмечают Всемирный день Защиты прав потребителей 15 марта 2019 года необычной акцией на общественном транспорте. О том, что делать, если вам навязали косметику или дорогостоящий массаж в кредит, как подать в суд на «аферистов» и как вернуть бракованный или просроченный товар, пассажиры автобуса узнали прямо во время следования по маршруту, а также на остановочных маршрутах. Сотрудники «Госалкогольинспекции» провели правовой «ликбез» среди пассажиров автобуса АПОПАТ г.Альметьевска, следовавшего по маршруту № 5. Вручили памятки, рассказали потребителям об их правах – о том, как не обмануться при выборе товаров и услуг, как написать претензию, Также были организованы и проведены семинары для хозяйствующих субъектов и сотрудников торговых объектов.

**Проведено 99 мероприятий 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 14 выставок-продаж, потребительские дегустации продукции местных товаропроизводителей.**

В Зеленодольском районе проведены потребительские дегустации, на которых была представлена продукция местных производителей.

13 и 15 марта 2019г. в сети магазинов «7дней» ООО «Март», ООО «Ирма» прошла дегустация новых хлебобулочных изделий производства ООО «Зеленодольский хлебозавод №1», ООО «Ателье», ИП Евстигнеевой С.А. 15 марта 2019г. в магазине «Пятерочка» ООО «Агроторг» проведена дегустация продукции собственного производства.

В магазине «Эссен» г.Зеленодольска проведена дегустация колбасных изделий торговой фирмы «Фермерские угодья» г. Набережные Челны.

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 **315 статьи, дано 36 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 300 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*

*21.03.2019г.*