***Информация***

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

***Всемирному Дню защиты прав потребителей в 2018 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 2018 года прошел под девизом: «Сделаем цифровые рынки справедливыми и честными» («Making digital marketplaces fairer»).

Сегодня цифровые технологии изменили характер многих услуг и продуктов, так как встроенное программное обеспечение содержится во всё возрастающем количестве потребительских товаров.

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 2014-2010 годы» республиканской государственной программы «Обеспечение общественного порядка и противодействие преступности в Республике Татарстан на 2014-2020 годы», утвержденной постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 16.10.2013 № 764 и с учетом провозглашенного девиза, Госалкогольинспекцией Республики Татарстан 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:

|  |
| --- |
| ТК ООО КООП-УСЛУГИ» (г. Арск), ТК ООО ТЦ «Сауда»(с.Б.Атня), ТК Универмаг (Балтасинского района), ТК Нэфисэ» (п.г.т. Балтаси), ТК ООО «Юмарт» (п.г.т. Кукмор), ТЦ «ЦУМ» (п.г.т.Б.Сабы), ТЦ ИП Хакимовой Ф.Т. (с.Тюлячи). ТД «Асылбике» (пгт.Алексеевское), ТД «Алып Хан» (с.Базарные Матаки), рынок «Сезонная универсальная ярмарка» (г.Нурлат, г.Болгар), рынок ООО «Чистопольская переработка» (г.Чистополь), дежурство и консультационный стол на центральном рынке (пгт. Аксубаево) и т.д.  14 марта во исполнение плана мероприятий, посвященных Всемирному дню защиты прав потребителей, сотрудниками Зеленодольского территориального органа проведен круглый стол в лекционном зале ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан (Татарстан) Зеленодольского района. В работе приняли участие руководитель ТО У Роспотребнадзора по РТ в Зеленодольском районе, начальник отдела развития и координации внутреннего рынка Зеленодольского территориального органа Госалкольинспекции РТ, и.о. главного врача филиала ФБУЗ Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан (Татарстан) Зеленодольского района, консультант ТО У Роспотребнадзора по РТ в Зеленодольском районе, ведущий специалист – эксперт ТО У Роспотребнадзора по РТ в Зеленодольском районе, заместитель начальника отдела потребительского рынка ЗМР, руководитель АО «ЗМР «Инвестиционный центр «Зеленый Дол». Во время работы консультационных пунктов граждане обращались с различными вопросами по своим правам как потребителей, в том числе по актуальным вопросам при приобретении товаров и услуг в сети Интернет, правил продажи отдельных видов товаров, механизмов государственной и общественной защиты потребительских прав. |
|  |

**Проведено 321 мероприятие 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 согласно Закона РФ «О защите прав потребителей». На примерах потребителям давались разъяснения, как нужно выбирать товары, как оформить претензию в случае приобретения товаров, услуг ненадлежащего качества. Во время дежурств специалисты Госалкогольиснпекции Республики Татарстан разбирались в конкретных конфликтных ситуациях, консультировали потребителей и предпринимателей по интересующим вопросам, по возникающим конфликтным ситуациям.

Так, дежурства были организованы в торговых комплексах, торговых площадках, мини-рынках, рынках: ТЦ «Тулпар» (Г.Набережные Челны) в ТЦ с.Новошешминск, на рынке с.Юхмачи (Алькеевского района), на рынке г.Болгар, в ТД Дулкын (пгт.Алексеевское), на рынке ООО «Чистопольская переработка» и др.

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 организованы и проведены совместные консультации по вопросам защиты их потребительских прав, а также даны разъяснения по продаже особых видов товаров, в том числе риски, возникающие при совершении интернет-покупок. Для лиц с ограниченными возможностями данное мероприятие проводилось с целью более полно адаптироваться к полноценной жизни в обществе, дать уверенность в своих силах.

**Проведены встречи с ветеранами и людьми с ограниченными возможностями:**

для членов Совета ветеранов (Алексеевского района); в здании ДДТ (с.Базарные Матаки Алькеевского района); в ГАУСО «Новошешминский Дом-интернат для престарелых и инвалидов» (Новошишминского района); в ГАУСО «Нурлатский дом – интернат для престарелых и инвалидов» (Нурлатского района); в РДК г.Болгар (Спасского района); в социально – реабилитационном отделении Комплексного центра социального обслуживания населения «Балкыш» (г. Чистополь) и т.д.

13 марта 2018г, в рамках проведения Всемирного Дня защиты прав потребителей, совместно со специалистом ТО У Роспотребнадзора по РТ в Зеленодольском, Верхнеуслонском, Камско -Устьинском районах с участием начальника отдела развития и координации внутреннего рынка Зеленодольского территориального органа Госалкогольинспекции РТ. организовано тематическое консультирование граждан с ограниченными физическими возможностями и лиц старшего поколения, приуроченное Всемирному дню прав потребителей. В актовый зал Зеленодольского территориального отдела были приглашены представители Зеленодольской городской и районной общественной организации «Татарская республиканская организация Всероссийского общества инвалидов» - «Общество инвалидов Республики Татарстан», Зеленодольской группы инвалидов по зрению Всероссийского общества слепых, Зеленодольского местного отделения общества глухих. Изначально была продемонстрирована презентация «Сделаем цифровые рынки справедливыми и честными» с приведением примеров из жизни – как обезопасить себя и защитить свои права на каждом этапе приобретении товаров и услуг в Интернет-магазинах. Сурдопереводчик Зеленодольского местного отделения общества глухих донесла информацию до инвалидов в доступной для них форме. Также, через сурдопереводчика, специалисты отвечали на поставленные вопросы и давали советы. Следует отметить, что граждане с ограниченными физическими возможностями на тематическое консультирование пришли подготовленными: каждый смог задать волнующий его вопрос и получить на него полноценный ответ.

Сотрудниками территориальных органов Госалкогольинсекции РТ проведено **56 выездных приемов граждан в сельских населенных пунктах, на которых принято 215 граждан:**

- Егоркинское сельское поселение Нурлатского района;

- в ТД «Дулкын» пгт.Алексеевское Алексеевского района;

- Базарно-Матакского сельского поселения;

- с.Бураково, Бураковского сельского поселения Спасского района;

- Ленинское сельское поселение Новошешминского района;

- Чистопольско-Высельское сельское поселение;

- в магазине «Пятерочка» пгт.Алексеевское;

- в Иске-Рязапском сельском поселение Спасского района.

- в Старокырлайском сельском поселение Арского района;

-в Коморгузинском сельском поселение Атнинского района;

-в Туембашском сельском поселение Кукморского района;

- в Норминском сельском поселение Балтасинского района;

-в Большеметескинском сельском поселение Тюлячинского района;

-в Корсабашском сельском поселение Сабинского района;

-в Новоаксубаевском сельском поселении Аксубаевского района и т.д.

Мероприятия проводились в административных зданиях органов местного самоуправления и сельских клубах. Выездные приемы граждан дают свои результаты, так как и потребители, и предприниматели получают возможность на местах оперативно решить свои проблемы.

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 117 мероприятий для предпринимателей: совещаний, семинаров, лекций, «круглых столов».**

15 марта 2018 года сотрудники Альметьевского территориального органа Госалкогольинспекции РТ решили отметить Всемирный день Защиты прав потребителей необычной акцией и выбрали для этого общественный транспорт. 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. Сотрудники Госалкогольинспекции РТ провели правовой «ликбез» среди пассажиров автобуса АПОПАТ г.Альметьевск, следовавшего по маршруту № 5. Вручили памятки, рассказали потребителям об их правах – о том, как не обмануться при выборе товаров и услуг, как написать претензию, подать исковое заявление. Как быть, если товар приобретен через интернет? Этому вопросу уделили особое внимание. Пассажиров ознакомили с основными правами потребителя. Между участниками встречи состоялся интересный диалог: пассажиры охотно делились своим житейским опытом, рассказывали, как были нарушены их права и как они смогли их отстоять. Распространялись информационные буклеты, выпущенный к празднику номер газеты «Вестник потребителя». Всего было охвачено порядка 300 человек. Индивидуальные юридические консультации получили 37 пассажиров.

16 марта в ГАУСО «Территориальный центр социальной помощи семье и детям «Веста» в Нижнекамском районе» проведено мероприятие, направленное на повышение правовой культуры граждан в сфере защиты прав потребителей, с просмотром и обсуждением презентации «Как избежать ошибок при приобретении товаров и услуг в интернете», так как с каждым годом увеличивается объём онлайн-покупок и оплаты различных услуг через Интернет. Специалисты государственных и общественных потребительских организаций, а это: Нижнекамский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ, филиал ФГУЗ «Центра гигиены и эпидемиологии в РТ г.Нижнекамск», Общественная организация «Городское общество по защите прав потребителей г. Нижнекамска», Некоммерческое партнерство «Федерация Судебных Экспертов» в доступной форме рассказали присутствующим о том, что такое дистанционная торговля, какие права и обязанности есть у потребителя при совершении покупок в Интернете, а также - на что обращать внимание при заказе товаров и услуг на интернет-сайтах. Мероприятие транслировалось в вечерних новостях «Эфир-24 Нижнекамск» от 16.03.2018г.

22 марта Казанским территориальным органом Госалкогольинспекции Республики Татарстан проведен круглый стол с представителями организаций, реализующих сувенирную продукцию на территории г.Казани. Тема круглого стола: «Рынок сувенирной продукции г.Казани в преддверии 21-го Чемпионата мира по футболу FIFA». Участниками круглого стола были представители Госалкогольинспекции Республики Татарстан, Управления Роспотребнадзора по Республике Татарстан, Исполнительного комитета г.Казани, Префектуры «Старый город» Исполнительного комитета г.Казани, АНО «Дирекция спортивных и социальных проектов», Государственного комитета Республики Татарстан по туризму, АО «Татспиртпром», региональной общественной организации защиты прав потребителей по Республике Татарстан «Общество защиты прав потребителей «Правовед», регионального экспертного центра ООО «Аврора консультант», индивидуальные предприниматели и представители юридических лиц.

Также были организованы и проведены семинары для хозяйствующих субъектов и сотрудников торговых объектов:

- ООО «Айсылу» (Атнинский район);

- ИП Гариповой К.Г. (Кукморский район);

-в аптеке «Сихэт» ИП Зиатдиновой Р.З. (Арский район);

- ООО «Ностальгия» (Балтасинский район);

- ООО «Агроторг» (Сабинский район);

- ИП Камалиева М.М. (Тюлячинский район);

– в Исполнительных комитетах Спасского, Нурлатского, Алькеевского, Алексеевского, Новошешминского муниципальных районов;

- в Чистопольском территориальном органе Госалкогольинспекции РТи т.д.

**Проведено 98 мероприятий по пропаганде потребительских знаний:** внеклассных, факультативных уроков, конкурсов среди учащихся общеобразовательных, высших и специальных учебных заведениях, в таких как:

- МБОУ «СОШ №1» (пгт.Алексеевское);

- ГАПОУ «Алексеевский аграрный колледж» (Алексеевский район);

– МБОУ «Староматакская СОШ» (Алькеевский район);

- Спасский техникум отраслевых технологий (Спасского района);

-Государственное автономное профессиональное учреждение «Чистопольский сельскохозяйственный техникум имени Г.И.Усманова»;

– МБОУ «Гимназия №2»;

– «Средняя общеобразовательная школа №33 (г.Нижнекамск);

– «Средняя общеобразовательная школа №15 (г.Нижнекамск);

– ГБОУ «Татарстанский кадетский корпус Приволжского федерального округа им.Г. Сафиуллина»;- МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №114» Приволжского района г.Казани и т.д.

16 марта в ходе проведения мероприятия по потребительскому образованию в ГАПОУ «Алексеевский аграрный колледж» до студентов доведена информация по темам: «Потребительские права в цифровую эпоху» и «Правила продажи товаров дистанционным способом». Большая часть поступавших в ходе беседы вопросов была связана с вопросами продажи непродовольственных товаров, приобретённых как посредством стационарной торговли, так и дистанционной. Особое внимание в ходе встречи уделялось защите прав потребителей при покупке товаров дистанционным способом, ведь данный способ продаж сегодня является как нельзя актуальным и спорных вопросов при этом возникает достаточно. На все вопросы студенты получили исчерпывающие ответы от специалистов.

В ходе мероприятий школьникам и студентам рассказали о критериях выбора безопасного интернет-магазина, о рисках, связанных с покупкой товаров дистанционным способом, о защите прав потребителей в указанной сфере, о необходимой безопасности при осуществлении банковских операций. Всем участникам мероприятий для ознакомления и самообразования были переданы многочисленные буклеты и газета «Вестник потребителя Татарстана». По тематике дня среди учащихся проводилось анкетирование.

**Организованы 8 выставок-продаж, потребительские дегустации продукции местных товаропроизводителей.**

В Зеленодольском и Дрожжановском районах организовано и проведено 6 потребительских дегустаций продукции местных товаропроизводителей.

15 марта 2018г. на территории АО «Дары природы» совместно со специалистами ТО У Роспотребнадзора в Зеленодольском районе проведена дегустация хлебобулочных, кондитерских изделий производства АО "Васильевский хлебозавод", минипекарни ИП Габдрахманова Р.Х. АО «Васильевский хлебозавод на выставку продажи представило 18 наименований хлебо - булочной продукции и 26 наименований мучных и кондитерских изделий. Минипекарня ИП Габдрахманова Р.Х. представила на выставку продажи 13 наименований хлеба.

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.**

По тематике Всемирного дня защиты прав потребителей специалистами Чистопольского территориального органа Госалкогольинспекции Республики Татарстан проведено анкетирование населения. Всего опрошено 100 респондентов подведомственных территориальному органу районов.

До начала анкетирования многие респонденты не знали, что в этом году Всемирный день защиты прав потребителей проходил под девизом «Сделаем цифровые рынки справедливыми и честными». По сравнению с прошлым годом доля респондентов, совершающих покупки через Интернет-магазины, в общей численности опрошенных респондентов значительно увеличилась. Если в прошлом году всего лишь 40% интернет-пользователей делали покупки в Интернете, то в текущем году 69%. Из них, 47% совершают покупки 3-4 раза в год, 35% - ежемесячно, 18% - очень редко. Скептически настроенных по отношению к электронной коммерции людей стало гораздо меньше.

Как оказалось, среди молодежи активных пользователей онлайн-ритейла гораздо больше. Молодое поколение всё больше и больше предпочитает покупку в Интернет-магазине, где спокойно можно зарезервировать товар в нужном количестве, оплатить его и получить на руки в любой удобный для себя день.

В мире онлайн-шопинга, как правило, используется цифровая техника. Подавляющее большинство респондентов совершает покупки через свои компьютеры и ноутбуки, смартфоном для совершения онлайн-покупок пользуются гораздо реже. При покупке товаров часто полагаются на рекомендации друзей. К покупке товаров через Интернет-магазины побуждает не только возможность исследования товаров перед покупкой, но и также интерес к новым товарам и предложениям.

Главными факторами при покупке товара через Интернет являются более низкие цены, возможность сравнения и поиска товаров, предложений, наличие отзывов о товаре. Совершать онлайн-покупки очень удобно, так как можно оформить заказ незамедлительно, в любое время суток и в любой день недели.

Результат опроса показал, что респонденты чаще оплачивают покупки банковской картой, в единичных случаях оплата производится посредством PayPal, банковского перевода и через QIWI - кошелёк.

В то же время 19% респондентам, которые совершали покупки в Интернет-магазинах, приходилось возвращать товар обратно. В большинстве случаев товар был качественный, но не подошёл им по тем или иным причинам. Лишь в четырёх случаях потребители столкнулись с покупкой некачественных товаров. Несмотря на это практически все, кто совершает покупки в Интернет-магазинах, планируют и в дальнейшем их осуществлять, а также рекомендуют делать онлайн-покупки своим знакомым.

По мнению большинства респондентов (55%) цифровые рынки являются справедливыми и честными. Однако 13% респондентов затруднились ответить на данный вопрос, а 32% респондентов дали отрицательный ответ.

По мнению потребителей, чтобы цифровые рынки стали более справедливыми должно быть понятно кто именно несёт ответственность в каждой точке цепи поставки товара и в дальнейшем в течение всего срока его использования. При этом особое внимание необходимо уделять праву потребителей на получение четкой и ясной информации, чтобы они могли принимать обоснованные решения относительно покупки и использования интернет - ресурсов.

***Работа с прессой.***

Все мероприятия освещались в средствах массовой информации. В рамках проведенных мероприятий было опубликовано **252 стати, дано 34 интервью** республиканским и районным теле-, радиоканалам, принято участие в брифинге г. Казань***.***

***Взаимодействие органов власти, местного самоуправления и общественных организаций.***

В рамках исполнения программных мероприятий подпрограммы-6 «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Республике Татарстан на 2014-2020гг» по взаимодействию органов власти, местного самоуправления и общественных организаций Республики Татарстан в решении задач по защите прав потребителей совместно со специалистами Управления Роспотребнадзора по Республике Татарстан, представителями органов местного самоуправления и общественных организаций проведены мероприятия, посвященные Всемирному дню защиты прав потребителей.

Мероприятия проводились совместно со специалистами ТО У Роспотребнадзора по РТ в Зеленодольском, Верхнеуслонском и Камско –Устьинском районах, представителями органов местного самоуправления - Табар – Черкийского сельского поселения Апастовского района, Нижнеуслонского сельского поселения Верхнеуслонского района, Кулангинского сельского поселения Кайбицкого района, Большесалтыковского сельского поселения Камско – Устьинского района, Урюмского сельского поселения Тетюшского района.

Во исполнение плана мероприятий, посвященных Всемирному дню защиты прав потребителей, 14 марта 2018г. проведен круглый стол в лекционном зале ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан (Татарстан) Зеленодольского района. Проведен консультативный совет по защите прав потребителей со специалистами ТО У Роспотребнадзора по РТ в Зеленодольском районе и г. Зеленодольск.

***Во всех городах и районах республики работали телефоны «Горячей линии».*** За период проведения мероприятий по телефонам **обратилось более 600 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*

*23.03.2018*