

Информация отдела торговли и услуг Пинского горисполкома о  
работе, проводимой в сфере защиты прав потребителей  
за 6 месяцев 2024 года

За январь-июнь 2024 года отделом торговли и услуг рассмотрено 63 обращения граждан по вопросам защиты прав потребителей, из которых 35 обращений в сфере торговли (55,6 %), 6 – в сфере общественного питания (9,5 %), 22 – в сфере бытовых услуг (34,9 %).

Наиболее актуальные обращения по защите прав потребителей – это жалобы на приобретение товаров ненадлежащего качества, на невыполнение условий договоров по выполнению бытовых услуг и поставки товара. В ходе рассмотрения указанных обращений вынесено 4 предписания: ЧТУП «Перемена» – отказ в приеме товара ненадлежащего качества; ИП Кирикович Е.А. (2 предписания) – непредставление достоверной и необходимой информации при оказании услуг; ООО «Терморемстрой» – отсутствие в заказе на оказание услуги необходимых сведений.

Вынесено 2 постановления об освобождении от административной ответственности с вынесением предупреждения и прекращением дела об административном правонарушении по ст. 13.11. ч.1 (1 – Гусаковский В.В., индивидуальный предприниматель, – отсутствие вывески на объекте бытового обслуживания (СТО); 1 – Маркова О.Н., заместитель директора по коммерческим вопросам ООО «Терморемстрой», – отсутствие в документе на оказание услуги всех необходимых сведений).

Составлено 2 протокола об административном правонарушении: по ст.10.10 ч.1 КоАП Республики Беларусь (Сахарук А.М., директор ООО «Гранитный мастер», – нарушение сроков рассмотрения обращения в книге замечаний и предложений); по ст.13.11. ч.1 КоАП РБ (Гусаковский В.В., индивидуальный предприниматель, несоблюдение режима работы объекта бытового обслуживания).

За 1 полугодие 2024 года было проведено 20 мониторингов в отношении 22 субъектов хозяйствования, в ходе которых обследовано 26 объектов. По итогам направлено 20 рекомендаций.

В рамках проведения 15 марта 2024 года Дня потребителя на официальном сайте Пинского горисполкома в разделе «Защита прав потребителей» была размещена информация о работе Пинского городского исполнительного комитета в 2023 году в сфере защиты прав потребителей. Информация о работе Пинского горисполкома в сфере защиты прав потребителей на сайте обновляется ежеквартально.

В целях повышения правовой грамотности граждан в сфере защиты прав потребителей 15.03.2023 с 9.00 до 12.00 часов в Пинском

горисполкоме была организована «горячая линия» по вопросам защиты прав потребителей, на поступившие вопросы ответили специалисты отдела торговли и услуг. Предварительно информация о времени проведения телефонной линии была размещена на официальном сайте Пинского горисполкома и местной газете «Пинский вестник».

На главной странице интернет-сайта Пинского горисполкома создан раздел «Защита прав потребителей». В указанном разделе опубликованы нормативные правовые акты, регулирующие вопросы защиты прав потребителей, а также ответы на вопросы потребителей, информация о грамотном поведении потребителей при приобретении продовольственных и непродовольственных товаров, при приобретении товаров посредством интернет-магазинов и на презентациях.

В целях повышения правовой грамотности потребителей проводится ежедневное консультирование потребителей по телефону и на личном приеме, в ходе которых специалистами отдела торговли и услуг гражданам разъясняются их потребительские права, порядок досудебного урегулирования споров с продавцами (изготовителями, исполнителями услуг). Зачастую такого консультирования достаточно для решения спорного вопроса, возникшего между потребителем и продавцом (изготовителем, исполнителем услуги).

В соответствии с законодательством, в торговых организациях и предприятиях бытового обслуживания города на информационных стендах для покупателей размещены плакаты «О правах потребителей», «О правах потребителей бытовых услуг».