

Итоги работы "горячей линии" по проведению Всемирного дня защиты прав потребителей 2019г. и статистика обращений потребителей в территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Вологодской области в Сокольском, Усть-Кубинском, Вожегодском, Сямженском, Харовском, Верховажском районах при проведении тематических "горячих линий" по вопросам защиты прав потребителей за 2018г.

В рамках ежегодного празднования 15 марта 2019г. Всемирного дня защиты прав потребителей к специалистам в сфере защиты прав потребителей территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Вологодской области в Сокольском, Усть-Кубинском, Вожегодском, Сямженском, Харовском, Верховажском районах (далее - территориальный отдел) в период с 11 марта 2019г. по 25 марта 2019г. за консультациями по телефону "горячей линии", а также на личный прием обратилось 8 человек по следующим вопросам: приобретение товаров дистанционным способом (заказанный товар доставлен не в соответствии с образцом - виниры, телеантенна); возможность обмена или возврата товара товарной категории продукция легкой промышленности (полусапожки женские, не подошедшие по размеру); нарушение со стороны продавца товара сроков устранения недостатков в товаре (телефон); по вопросам оказания потребителям жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества.

В соответствии с годовым планом работы Управления Роспотребнадзора по Вологодской области за 2018г. в территориальном отделе в рамках проведения тематических "горячих линий" специалистами в сфере защиты прав потребителей было проведено консультирование граждан по следующим тематикам:

1) в рамках празднования Всемирного дня защиты прав потребителей 2018г. с 12.03.2018г. по 26.03.2018г. Потребители консультировались по вопросам возврата денежных средств в связи с отказом от товара как надлежащего, так и ненадлежащего качества, приобретенного в интернет-магазине и порядка действий, в случае, если товар, заказанный в интернете, не был доставлен покупателю;

2) по вопросам качества и безопасности детских товаров и безопасности детского отдыха (с 28.05.2018г. по 11.06.2018г.). Граждане консультировались, в основном, по вопросам подготовки детей к отдыху в летнем оздоровительном лагере; возможности обмена одежды для ребенка, не подошедшего по размеру; качества приобретенных планшетов и телефонов, возможности возврата продавцу детской коляски ненадлежащего качества и прочее);

3) по вопросам защиты прав участников долевого строительства (с 13.06.2018г. по 15.06.2018г.). На телефон "горячей линии" потребители обращались за получением консультаций по поводу нарушения со стороны застройщика сроков сдачи объекта долевого строительства жилья и правомерности увеличения по инициативе застройщика цены договора участия в долевом строительстве жилья;

4) по вопросам защиты прав потребителей при реализации индивидуальными предпринимателями и юридическими лицами детских удерживающих устройств (с 18.06.2018г. по 22.06.2018г.). Потребители хотели получить консультации по поводу приобретения детской автомобильной люльки без недостающей детали крепления (однако в инструкции по установке детского удерживающего устройства данная деталь входила в комплект) и приобретения детского кресла для автомобиля с нарушением маркировки товара (отсутствовала информация об изготовителе товара);

5) по вопросам качества и безопасности товаров, предназначенных для детей и подростков товарной категории школьно-письменные принадлежности и

школьной форме (с 15.08.2018г. по 03.09.2018г.). Граждане консультировались по вопросам правильности выбора рюкзака ученического, школьной формы и обуви, а также маркировки на школьной форме;

6) по вопросам, посвященным повышению уровня финансовой грамотности населения (с 29.10.2018г. по 09.11.2018г.). На телефон "горячей линии" обратились потребители за разъяснением о необходимости продолжения внесения платежей по кредиту в соответствии с условиями заключенного с банком кредитного договора, при условии "отзыва" у данного банка лицензии и возможности отказа от договора страхования жизни и здоровья, если данную услугу банк "навязал" потребителю при заключении кредитного договора;

7) по вопросам защиты прав потребителей услуг такси и каршеринга с 05.11.2018г. по 19.11.2018г. и с 27.12. 2018г. по 15.01.2019г. Потребители хотели получить разъяснения о понятии "каршенг", по порядку выдачи пассажиру документа, подтверждающего оплату услуг такси; возникновения ответственности у таксиста перед пассажиром, если такси подъехало позже установленного времени вызова автомобиля и пассажир опоздал на вокзал;

8) по вопросам качества и безопасности детских товаров, по выбору новогодних подарков (с 03.12.2018г. по 21.12.2018г.). Граждане обращались по вопросам выбора планшета для ребенка, сладких новогодних подарков и заказа игрушки в интернет-магазине.