

Роль общественных организаций по защите прав потребителей на примере Регионального Центра по соблюдению прав потребителей

Вопросы, связанные с защитой прав потребителей, по-прежнему остаются важными и актуальными для большинства жителей нашего города. Основная нагрузка по наведению порядка на потребительском рынке лежит на Роспотребнадзоре, но учитывая размер их штата, количество населения Санкт-Петербурга и существенные ограничения в проведении контрольно-надзорных мероприятий в новых экономических условиях, полностью навести порядок в данной сфере не удастся. В связи с этим роль и значение общественных потребительских организаций безусловно возрастает. В 2023 году количество обращений граждан в Региональный Центр по соблюдению прав потребителей по сравнению с предыдущим годом увеличилось на 12 %. Помимо стандартных обращений, связанных с качеством товаров и бытовых услуг граждане чаще стали жаловаться на проблемы, связанные с ЖКХ, ремонтом бытовой техники и автотранспорта, страховыми выплатами. Увеличилось количество обманутых в финансово-кредитной сфере. Основной задачей общественных организаций является повышение качества и количества оказываемых на безвозмездной основе информационно-консультационных услуг и необходимой юридической поддержки, а также проведение мероприятий по повышению просвещения и правового образования населения. Да и общественный контроль никто не отменял. Эффективность работы социально-значимых общественных организаций можно рассмотреть на примере деятельности Регионального Центра.

В 2023 году нашей организацией были достигнуты следующие результаты:

- 1.** Количество оказанных консультаций в информационно-консультационных пунктах Регионального Центра - 1275.
- 2.** Количество консультаций по телефону горячей линии, а также через электронный раздел "Добро пожаловать" нашего сайта www.zpspb.ru - 4732.
- 3.** Количество поданных судебных исков в защиту конкретных потребителей - 11. Количество вынесенных решений – 8 (в пользу потребителей 8 - 100%)
- 4.** Сумма денежных средств возвращенных потребителям в досудебном и судебном порядке – 2715000 рублей.
- 5.** С целью повышения эффективности защиты прав потребителей специалистами Регионального Центра при поддержке 6 добровольцев организации был организован мониторинг за качеством и безопасностью товаров на потребительском рынке и проведены рейды общественного

контроля за соблюдением законных прав и интересов потребителей на различных предприятиях розничной торговли и услуг. В ходе проверки 50 объектов необходимую консультационную поддержку, с целью недопущения нарушений правил торговли и Закона "О защите прав потребителей" получили 101 человек. Всем им были вручены основные положения новых правил продажи в розницу. На сайте Регионального Центра в электронном голосовании по оценке качества торговых розничных сетей, с целью определения их потребительского рейтинга приняли участие 619 человек.

6. В целях повышения потребительской грамотности граждан проведены следующие мероприятия:

1) Были организованы и проведены информационно-обучающие семинары:

- 12 семинаров со школьниками старших классов и родителями в Московском районе Санкт-Петербурга в рамках уроков правовых знаний по программе "Школа молодого потребителя");

- 3 семинара для пенсионеров и инвалидов Центрального, Калининского и Московского районов Санкт-Петербурга по основам финансовой грамотности и наиболее актуальным вопросам в сфере медицинских услуг;

- 6 семинаров по основным правовым аспектам в сфере оказания услуг ЖКХ и управления многоквартирными домами с жителями МО Красногвардейского, Фрунзенского и Калининского районов Санкт-Петербурга.

Всего в мероприятиях приняли участие 751 человек ;

2) Дни открытых дверей в честь Всемирного Дня защиты прав потребителей и Всемирного дня качества - количество участников 131 человек.

3) Тематическая неделя приема граждан по вопросам ЖКХ в региональной общественной приемной ВПП «Единая Россия».

4) В течении всего периода велась систематическая работа по развитию и поддержке веб-сайта Регионального Центра www.zpspb.ru и группы в социальной сети <https://vk.com/zpspb>, количество участников которой уже около 3500 человек.

7. Подготовлены и выпущены пособия для потребителей и специалистов в сфере зпп:

1) Информационно-справочное пособие "Справочник потребителя 2023", изготовленное типографским способом - тираж 3000 экз.

2) Информационно-справочный буклет в сфере ЖКХ, изготовленный типографским способом – тираж 6000 экз.

3) Практическое пособие по защите прав потребителей (пациентов) при получении бесплатных и платных медицинских услуг - изготовлено в электронном виде, размещено на сайте и в социальных сетях организации с возможностью скачивания (копирования) на любой ПК.

4) Обучающее-правовое пособие по защите прав потребителей в новых экономических условиях - изготовлено в электронном виде, размещено на сайте и в социальных сетях организации с возможностью скачивания (копирования) на любой ПК.

5) Методическое пособие для участников потребительского рынка в сфере жилищно-коммунальных услуг - изготовлено в электронном виде, размещено на сайте и в социальных сетях организации с возможностью скачивания (копирования) на любой ПК.

Общественные организации по защите прав потребителей в Санкт-Петербурге специализируются в разных направлениях этой системы в правовой помощи потребителям. В первую очередь, это юридические консультации, которые потребители могут получать на безвозмездной основе в общедоступной сети консультационных пунктов и мероприятия, направленные на повышение правовой грамотности и информационно-просветительского обеспечения.

Безусловно, только правильное планирование и успешная реализация мероприятий в данной сфере позволит повысить социальную защищенность граждан, обеспечить сбалансированную защиту интересов потребителей и улучшить качество жизни жителей региона. Однако, как указано в Стратегии развития защиты прав потребителей в Российской Федерации на период до 2030 года, реализация данных предложений возможна при условии разносторонней поддержки социально ориентированных общественных организаций, в том числе финансовой из средств бюджета на основе субсидирования. В связи с этим предлагаю рассмотреть вопрос о внесении в бюджет Санкт-Петербурга на следующий плановый период статью расходов о субсидировании Комитетом по промышленной политике, инновациям и торговле социально-ориентированных общественных организаций по защите прав потребителей.