**Пресс-релиз**

**о работе Новополоцкого горисполкома за 2021 год**

**в сфере защиты прав потребителей**

В соответствии со статьей 41 Закона Республики Беларусь   
от 9 января 2002 г. № 90-З «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав) государственную защиту прав потребителя и контроль за соблюдением законодательства о защите прав потребителей осуществляют в пределах своей компетенции уполномоченные государственные органы, координирующая функция закреплена за Министерством антимонопольного регулирования и торговли Республики Беларусь.

В соответствии с нормативными предписаниями статьи 43 Закона о защите прав, в целях защиты прав потребителей местные исполнительные и распорядительные органы обязаны:

рассматривать обращения потребителей в соответствии с законодательством об обращениях граждан и юридических лиц;

организовывать разъяснение законодательства и консультировать население по вопросам защиты прав потребителей;

при выявлении товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, наследственности, имущества потребителя и окружающей среды незамедлительно извещать об этом республиканские органы государственного управления (их территориальные органы) в соответствии с их компетенцией;

направлять предписания изготовителям (продавцам, поставщикам, представителям, исполнителям, ремонтным организациям) о прекращении нарушений прав потребителей;

при выявлении случаев реализации потребителям товаров (работ, услуг) без предоставления необходимой и достоверной информации, или с истекшими сроками годности и (или) сроками хранения, сроками службы товаров (результатов работы), или без указания таких сроков, если их установление обязательно, направлять предписания изготовителям (продавцам, поставщикам, представителям, исполнителям, ремонтным организациям) о приостановлении производства и (или) реализации потребителям таких товаров (работ, услуг) либо о прекращении реализации потребителям таких товаров (работ, услуг) до устранения допущенных нарушений;

направлять материалы в органы, уполномоченные составлять протоколы об административных правонарушениях и (или) возбуждать уголовные дела по признакам преступлений, связанных с нарушением предусмотренных настоящим Законом прав потребителя, при обнаружении сведений, указывающих на признаки административного правонарушения или преступления, связанных с нарушением прав потребителя;

обращаться в суд с иском о защите прав потребителя;

осуществлять иные функции по защите прав потребителей, предусмотренные законодательством.

За 2021 год в сфере защиты прав потребителей рассмотрено отделом торговли и услуг Новополоцкого городского исполнительного комитета 12 обращений граждан, в том числе в сфере торговли - 8,  
в сфере оказания бытовых услуг – 2, по иным вопросам в сфере защиты прав потребителей - 2.

По результатам рассмотрения обращений вынесено 1 предписание об устранении нарушений законодательства. Кроме того, в досудебном порядке возмещено материального ущерба на сумму 0,4 тыс. рублей.

Анализ обращений граждан по защите прав потребителей показывает, что обращения граждан в основном содержат следующие вопросы:

качество реализованного товара/оказанной услуги (выполненной работы);

нарушение сроков передачи предварительно оплаченного товара.

Начиная с 1998 года ежегодно 15 мартав Республике Беларусь на государственном уровнеотмечается **День потребителя**.

В рамках проведения Дня потребителя в средствах массовой информации широко освещаются вопросы защиты прав потребителей, оказывается практическая помощь населению в разрешении конфликтных ситуаций. Организовываются «горячие линии» по вопросам потребительской тематики с привлечением специалистов различных служб, распространяются листовки – памятки «О правах потребителя». В крупных торговых объектах создаются консультационные пункты по информированию граждан об их потребительских правах. В торговых центрах и на рынках по звуковой радиосвязи транслируется разъяснение отдельных статей Закона о защите прав.

В 2022 году девиз Всемирного дня защиты прав потребителей – **«Справедливые цифровые финансовые услуги»**.

Быстро развивающиеся цифровые технологии кардинально меняют привычные рынки платежей, кредитования, страхования, становясь ключевым фактором для потребителей финансовых услуг. Безусловным преимуществом такого развития является прозрачность и скорость оказания финансовых услуг.

По мере глобализации данного сегмента потребительского рынка у граждан возникают новые социально-экономические возможности. Однако будущее успешное развитие цифровой экономики возможно только при условии, что все используемые в данной сфере технологии будут не только общедоступны, но и защищены от мошенничества, злоупотреблений и технических ошибок.

В этой связи возникает необходимость повышать цифровую грамотность потребителей, для того чтобы потребители могли пользоваться всем спектром интернет-технологий в сфере финансовых услуг, правильно оценивали их, а также владели навыками защиты от интернет-угроз, в том числе финансового мошенничества.