**«О результатах рассмотрения обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей в 2023 году**

В 2023 году Министерством антимонопольного регулирования и торговли (далее – МАРТ), местными исполнительными и распорядительными органами (далее – исполкомы) продолжена работа в области защиты прав потребителей по следующим основным направлениям: рассмотрение обращений потребителей на ненадлежащее качество товаров и услуг; разъяснение законодательства и информирование граждан об их потребительских правах с целью повышения потребительской грамотности и оказания юридической помощи по вопросам защиты прав потребителей, досудебная защита потребительских прав, превентивная работа с субъектами хозяйствования с целью предотвращения и прекращения нарушений законодательства.

В 2023 году МАРТ и исполкомами рассмотрено 10 108 обращений граждан, связанных с нарушением прав потребителей, что на 2,3 % больше, чем в 2022 году (9 878 обращений). При этом отмечается увеличение количества обращений, поступивших в исполкомы Витебской и Гродненской областей, Минский горисполком. Наибольшее количество обращений рассмотрено Минским горисполкомом, Могилевским облисполкомом и МАРТ (70 % от общего количества рассмотренных), исполкомами Брестской области – 9 %, Минской – 8 %, Гомельской – 5 %.

В 2023 году в структуре обращений потребителей преобладали вопросы, связанные с товарами, в том числе приобретенными в сети Интернет, – 68 % от общего количества обращений и оказанием жилищно-коммунальных услуг – 23 %. Кроме того, потребителями поднимались вопросы, относящиеся к сферам: бытового обслуживания населения и услуг сервисных центров – 5 % от общего количества обращений; услуг перевозчиков автомобильным транспортом, медицинских, туристических, услуг связи и других – 2 %; услуг общественного питания –1 %, иных вопросов – 1 %.

По результатам рассмотрения обращений:

потребителям в досудебном порядке возмещено материального ущерба на сумму 1 105 448 тыс. руб.; по неразрешенным в досудебном порядке вопросам исполкомами было подано в суд 145 исков о защите прав потребителей;

составлено 167 протоколов об административных правонарушениях, вынесено 227 предписаний о прекращении нарушений прав потребителей;

в целях предупреждения нарушений потребительских прав изготовителям, продавцам, исполнителям услуг направлялись рекомендации и предупреждения, проводилась разъяснительная работа.

Анализ обращений граждан по защите прав потребителей свидетельствует о том, что в 2023 году в МАРТ и исполкомы наиболее часто граждане обращались по вопросам, связанным с:

приобретением непродовольственных товаров ненадлежащего качества и (или) невозможностью их возврата;

нарушением продавцами интернет-магазинов установленных законодательством сроков возврата денежных средств за товар надлежащего или ненадлежащего качества;

нарушением сроков передачи предварительно оплаченного товара;

предоставлением недостоверной информации о товарах, работах, услугах, в том числе на сайтах интернет-магазинов;

приобретением товаров в социальных сетях и в мессенджерах.

В 2023 годуинформирование потребителей о требованиях законодательства в сфере защиты прав потребителей осуществлялось в средствах массовой информации, посредством официального сайта МАРТ, телеграм-канала «МАРТ о правах потребителей» и участия в иных мероприятиях.

Так, представители МАРТ приняли участие в:

тридцати выпусках передачи «Белорусское времечко» на телеканале «Беларусь 1», отвечая на вопросы потребителей в прямом эфире (как свидетельствуют отзывы потребителей, после разъяснений в прямом эфире потребительских прав по конкретным проблемным ситуациям их зачастую удается разрешить – законные требования потребителей удовлетворяются);

двух выпусках телепередачи «Наше утро» на телеканале «ОНТ» по темам: «Права потребителей при покупке товаров в сети интернет» и «Какая информация о товарах должна быть на сайте интернет-магазина»;

трех выпусках телепередачи «Народный ГОСТ» на телеканале «ОНТ» по вопросам защиты прав потребителей;

трех радиопередачах «Актуальный Микрофон» по темам: «Актуальные вопросы интернет-потребителей, цифровая безопасность и почтовые посылки», «Возможности потребителей защитить свои права» и «Защита потребителей от ненадлежащей рекламы на мошеннических сайтах, риски интернет-покупок в социальных сетях»;

в одной пресс-конференции в Национальном пресс-центре Республики Беларусь с докладом «Всемирный День потребителей»;

форуме TIBO, Минсвязи, при поддержке Евразийской экономической комиссии (панельная сессия «Потребители бизнес в цифровом мире: антикризисные сферы взаимодействия» с докладом «Проблемы взаимодействия потребителей и продавцов в электронной торговле»);

горячей линии, проводимой «Сельская газета» «СБ Беларусь сегодня» по теме «Защита прав потребителей».

Представителями МАРТ даны:

шестнадцать комментариев в СМИ («СБ Беларусь сегодня», телепередачах «Решение есть!» и «Сфера интересов», «Беларусь 1», «ОНТ», БелТА, редакция газеты «На страже», газета «Аргументы и факты в Белоруссии») по вопросам защиты прав потребителей.

Кроме того, в целях повышения уровня правовой грамотности и информированности граждан об их потребительских правах, а также в целях содействия гражданам в разъяснении законодательства МАРТ на постоянной основе обеспечивает работу Telegram-канала «МАРТ о правах потребителей».

Начальник управления защиты прав

потребителей и контроля за рекламой И.А Гаврильчик

10 Плюта т. 168