



ТЮМЕНСКАЯ ОБЛАСТНАЯ ДУМА
СОВЕТ ПО ПОВЫШЕНИЮ ПРАВОВОЙ
КУЛЬТУРЫ И ЮРИДИЧЕСКОЙ ГРАМОТНОСТИ
НАСЕЛЕНИЯ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

РЕШЕНИЕ

"13" 12 2022 г.

№ 45

Об итогах реализации Управлением
Федеральной службы по надзору
в сфере защиты прав потребителей
и благополучия человека
по Тюменской области мероприятий
по повышению правовой культуры
и юридической грамотности населения
Тюменской области в 2022 году

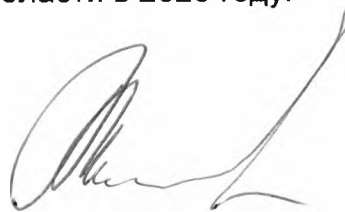
Заслушав информацию заместителя руководителя Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Тюменской области, заместителя главного санитарного врача по Тюменской области Накатаева А.В. об итогах реализации Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Тюменской области мероприятий по повышению правовой культуры и юридической грамотности населения Тюменской области в 2022 году, с учетом письма руководителя Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Тюменской области, главного санитарного врача, члена Совета Шарухо Г.В. от 25.11.2022 № 72-00-05/03-14012-2022, руководствуясь пунктом 5.7 Положения о Совете при Тюменской областной Думе по повышению правовой культуры и юридической грамотности населения Тюменской области, Планом работы Совета при Тюменской областной Думе по повышению правовой культуры и юридической грамотности населения Тюменской области на 2022 год, Совет РЕШИЛ:

1. Информацию заместителя руководителя Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Тюменской области, заместителя главного санитарного врача по Тюменской области Накатаева А.В. об итогах реализации Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Тюменской области мероприятий по повышению правовой культуры и юридической грамотности населения Тюменской области в 2022 году принять к сведению (прилагается).

2. Отметить актуальность и эффективность проведения Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Тюменской области работы по правовому просвещению населения Тюменской области и разъяснению законодательства Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей.

3. Рекомендовать Управлению Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Тюменской области продолжить работу по организации и проведению публичных мероприятий, направленных на создание разнообразных форм правового просвещения широких слоев населения Тюменской области в 2023 году.

Председатель Совета



В.А. Нефедьев

ИНФОРМАЦИЯ

об итогах реализации Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Тюменской области мероприятий по повышению правовой культуры и юридической грамотности населения Тюменской области в 2022 году

(представлена в Совет руководителем Управления
Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей
и благополучия человека по Тюменской области, главным санитарным врачом
по Тюменской области, членом Совета Шарухо Г.В.)
(письмо от 25.11.2022 № 72-00-05/03-14012-2022)

1. 22 февраля 2022 года Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Тюменской области (далее – Управление) был утвержден план мероприятий к Всемирному дню прав потребителей в 2022 году «Fair Digital Finance» — «Справедливые цифровые финансовые услуги» (далее – План), который предусматривал помимо информационной компании в СМИ, организационные мероприятия, направленные на акцентирование внимания населения Тюменской области к вопросам защиты прав потребителей.

В соответствии с Планом, Управлением во взаимодействии с органами местного самоуправления, СМИ проведены различного уровня встречи, семинары для населения Тюменской области, в том числе для граждан пожилого возраста, конкурсы по тематике Всемирного дня прав потребителей и актуальным вопросам защиты прав потребителей и ряд других мероприятий.

На официальном сайте Управления 21 февраля 2022 года создан тематический баннер, в котором в рамках проведения Всемирного дня прав потребителей было размещено 28 материалов, в т.ч. о тематике Всемирного дня прав потребителей, о правах потребителя при приобретении технически сложных товаров, контрольно-надзорной деятельности Управления, о мерах, принятых в отношении юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, не обеспечивших соблюдение законодательства в сфере защиты прав потребителей, о результатах деятельности Управления по судебной защите прав потребителей, о результатах работы в 2021 году Консультационного центра по защите прав потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тюменской области», о работе Государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей, о проведении тематических горячих линий и др.

На официальном сайте Управления, в социальных сетях «ВКонтакте», «Одноклассники», размещен пресс-релиз с информацией о девизе Всемирного дня прав потребителей «Справедливые цифровые финансовые услуги» (http://72.rospotrebnadzor.ru/content/465/109071/?sphrase_id~335184). Информация о тематике дня направлена в региональные СМИ (32 издания).

14 марта 2022 года проведена пресс-конференция приуроченная, к Всемирному дню прав потребителей. На официальном сайте Управления, на страницах Управления в социальных сетях, на сайте Государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей, на электронной площадке «Тюменьмедиа» размещен пост-релиз о прошедшей пресс-конференции к Всемирному дню прав потребителей

(<http://72.rospotrebnadzor.ru/content/465/110011/>). По итогам мероприятия в областных СМИ размещено 14 материалов. Телекомпанией ГТРК «Регион-Тюмень» снят телесюжет о проведенной пресс-конференции и озвученной на ней информации (https://vk.com/regiontvumcn?w=wall-131652649_37755).

В рамках Всемирного дня прав потребителей специалистами Управления и консультационного центра ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии по Тюменской области» проводились консультации по вопросам защиты прав в торговых центрах города Тюмени. Информация с анонсами акций, а также пост-релизы о прошедших мероприятиях опубликованы на официальном сайте Управления и на всех информационных площадках (<http://72.rospotrebnadzor.ru/content/465/110110/>, <http://72.rospotrebnadzor.ru/content/465/110289/>). Информация направлена в СМИ региона. Анонсировало консультации телевидение - ГТРК «Регион-Тюмень» (https://vk.com/regiontyumen?w=wall-131652649_37886), телеканал «Тюменское время» (https://www.youtube.com/watch?v=DChE_eosYDM).

Начальник отдела защиты прав потребителей Управления Никоза А.А. и и.о. руководителя Консультационного центра ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тюменской области» Лошкарёв Н.В. стали гостями программы «Час Тюмени» на радио «Вести FM». В эфире обсудили актуальные вопросы в сфере защиты прав потребителей: что делать, если цена на ценнике не совпадает с ценой в кассовом чеке, как вести себя, если продавец отказывается передать товар по цене, указанной в заказе, правомерно ли ограничение на приобретение определенных товаров в магазинах, озвучили рекомендации по правильному поведению потребителей при заключении кредитных договоров и договоров страхования. На эти и другие вопросы гости программы дали ответы в прямом эфире (<http://72.rospotrebnadzor.ru/content/465/110282>).

23 марта 2022 года в Управлении с участием представителей Отделения по Тюменской области Главного уральского управления Центрального банка РФ, УМВД России по Тюменской области, ТРО ООО «Финпотребсоюз» состоялось заседание Консультативного совета по защите прав потребителей при Управлении Роспотребнадзора по Тюменской области, приуроченное к Всемирному дню прав потребителей, в рамках которого обсуждались вопросы эффективности информирования потребителей финансовых услуг и повышения охвата потребителей профилактическими мероприятиями, в первую очередь работающего населения.

В рамках реализации Плана Управления по проведению Всемирного дня прав потребителей, разработаны информационные материалы (памятки) на различные темы (по 9 тематикам) в сфере качества технически сложных товаров, непродовольственной торговли, защиты прав потребителей финансовых, туристских услуг, транспортных, юридических услуг и др. (2554 экземпляра).

В период с 24 февраля по 25 марта 2022 года проведены «горячие линии» по вопросам защиты прав потребителей при приобретении товаров дистанционным способом, услуг ЖКХ, связи, финансовых, туристских и юридических услуг. С 15 по 25 марта проведена «горячая линия», приуроченная к Всемирному дню прав потребителей.

Всего на «горячие линии» в рамках Всемирного дня прав потребителей обратилось 852 человека. Наибольший интерес у граждан вызвали вопросы, связанные с отказом продавца передать товар по объявленной на ценнике стоимости; отказом в заключении договора купли-продажи на количество товара больше, чем указано в публичной оферте; отказом в передаче оплаченного товара по ранее согласованной цене; отсутствием сахара в магазинах г. Тюмени; отсутствием ценников на товары; вопросы, связанные с порядком заключения договора на оказание услуг по ремонту технически сложных товаров; вопросы защиты прав потребителей туристских услуг и другие. Всем потребителям

даны необходимые рекомендации, гражданам, обратившимся лично, оказана практическая помощь в виде подготовки проектов исковых заявлений, претензий.

Специалистами Управления, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Тюменской области», департамента потребительского рынка Администрации города Тюмени проведено 45 семинаров по вопросам защиты прав потребителей, в том числе: в общеобразовательных организациях – 1876, в образовательных организациях среднего профессионального и высшего образования – 6, для граждан «серебряного поколения» проведено 7 семинаров. Всего участниками таких семинаров стали 2416 граждан.

В рамках реализации Плана к Всемирному дню прав потребителей: проведены выступления специалистов Управления для населения Тюменской области; размещены в СМИ: 53 публикации по вопросам торговли, финансовых, медицинских, юридических и др услуг; размещена информация о функционировании Государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей, о проведении тематических «горячих линий» и др.

30 марта 2022 года начальник отдела защиты прав потребителей Управления Никоза А.А. принял участие в совместном проекте СМИ «Тюменская область сегодня», «Комсомольская правда» - «Говорим о важном». Участники обсудили вопросы в рамках актуальной темы: «Роль финансового образования в развитии экономики и повышения благосостояния населения». Прямая трансляция велась в социальной сети «Вконтакте».

В марте 2022 года в соответствии с тематикой Всемирного дня прав потребителей Управлением проведен опрос респондентов, в котором приняли участие 880 человек. Участники опроса ответили на 11 вопросов, связанных с цифровыми финансовыми услугами. Исследование проводилось в целях:

- определение уровня финансовой грамотности населения;
- выявления уровня финансовой активности граждан.

Результаты опроса показали, что граждане доверяют современным цифровым финансовым технологиям, активно применяют банковские карты при расчете за товары, достаточно настороженно относятся к подозрительным телефонным звонкам по операциям с использованием банковских карт.

Респонденты считают, что повысить доверие к дистанционным финансовым услугам возможно за счет:

- усиления контроля со стороны государственных органов власти (20,94 %);
- создания государственных гарантий, обеспечивающих защиту потребителей финансовых услуг (20,89 %);
- повышения финансовой грамотности населения (18,37 %);
- установления более жестких санкций за нарушение прав граждан со стороны кредитных учреждений (16,53 %).

2. В мероприятиях в рамках недели повышения финансовой грамотности оказания финансовых услуг (институт Уполномоченного по правам потребителей финансовых услуг, микрофинансовые организации, система быстрых платежей, потребитель - знай свои права, о правах потребителя финансовых услуг, всё о кредите и т.д.) приняло участие 1376 учащихся образовательных организаций Тюменской области.

3. Мероприятия в рамках недели сбережений. По согласованию с образовательными организациями, работодателями проведено 29 семинаров в образовательных организациях Тюменской области с числом участников 1080 учащихся, 9 семинаров в органах местного самоуправления, домах культуры, молодежных центрах с участием 173 муниципальных служащих, ветеранов, инвалидов на разные темы в области оказания финансовых услуг (потребитель — знай свои права, о правах потребителя финансовых услуг, всё о кредите, навязывание договоров страхования, особенности заключения

договора банковского вклада, осуществление финансового планирования на разных жизненных этапах и т.д.).

4. Проведение тематических «горячих линий» для населения Тюменской области по вопросам защиты прав потребителей и обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения.

За истекший период 2022 года Управлением проведено 410 «горячих линий», в рамках работы которых дано 12 338 консультаций.

На постоянной основе в общественной приемной Управления работает «горячая линия» по защите прав потребителей и обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения. По информации, полученной от потребителей, на основе доводов потребителей, сформированных по итогам полученных консультаций, разрешены споры с продавцами, исполнителями услуг на сумму 0,4 млн. рублей.