

На что жаловались потребители? МАРТ проанализировало обращения граждан за первое полугодие текущего года

Структура обращений, первое полугодие 2020 года



В первом полугодии 2020 года количество рассмотренных Министерством антимонопольного регулирования и торговли, местными исполнительными и распорядительными органами обращений потребителей, связанных с нарушением их прав, составило 5157 обращений граждан.

Отмечается рост общего количества рассмотренных обращений (на 2 %) за счет увеличения их поступления в МАРТ и исполкомы Гомельской, Гродненской и Могилевской областей. Наибольшее количество обращений рассмотрено Минским горисполкомом и администрациями районов г. Минска (39 % от общего количества рассмотренных), исполкомами Брестской области – 17 %, Могилевской – 12 %, Минской – 10 %, остальными – менее 9 %.

Структура обращений в области защиты прав потребителей на протяжении последних нескольких лет сохраняется: обращения по вопросам нарушения прав потребителей в сфере розничной торговли продовольственными и непродовольственными товарами, в том числе торговли через интернет-магазины, составляют более 35 % от общего количества, по услугам – примерно 65 %.

В первом полугодии 2020 г. основными вопросами, с которыми наиболее часто обращались граждане, были:

приобретение товаров ненадлежащего качества;

предоставление ненадлежащей (недостоверной) информации о товарах (в том числе на сайтах интернет-магазинов);

невозможность возврата товаров, приобретенных во время проведения презентаций;

повышение интернет-продавцами цены на товар уже после подтверждения заказа на покупку и отказа от доставки его потребителям на условиях, размещенных на сайте интернет-магазина (по цене, указанной на сайте);

нарушение продавцами интернет-магазинов срока возврата денежных средств, предусмотренных законодательством о защите прав потребителей, за товар надлежащего и ненадлежащего качества;

навязыванием потребителям расширенной гарантии при приобретении технически сложных товаров.

Особенностью в первом полугодии 2020 г. можно назвать значительное количество обращений, связанных с:

односторонним отказом потребителей от туристических путешествий (в том числе отказы потребителей от зарубежных транспортных, гостиничных и иных сопутствующих услуг) в связи с распространением коронавирусной инфекции COVID-19 и невозможностью исполнения договоров туристических услуг, заключенных с потребителями, по причине закрытия границ;

возвратом стоимости входных билетов на культурно-зрелищные мероприятия, абонементов в бассейн, фитнес-клубы по статье 38-1 Закона Республики Беларусь от 9 января 2002 г. № 90-З «О защите прав потребителей»;

не предоставлением потребителям права выбора формы оплаты (наличная, безналичная) за заказанные в интернет-магазине товары.

В целях защиты нарушенных прав потребителей составлено 220 протоколов об административных правонарушениях в сфере защиты прав потребителей и торговли, вынесено 102 предписания о прекращении нарушений прав потребителей.

По результатам рассмотрения обращений в досудебном порядке потребителям возмещено материального ущерба на сумму 305,2 тыс. рублей.

В целях широкого информирования граждан, повышения потребительской грамотности по вопросам защиты прав потребителей МАРТ во втором квартале 2020 г. на официальном сайте МАРТ в разделе «Деятельность / Защита прав потребителей» размещены информационные материалы для потребителей.