



[Горячая линия**8-4712-58-71-86**](http://46.rospotrebnadzor.ru/content/o-rabote-goryachey-linii-upravleniya-rospotrebnadzora-po-kurskoy-oblasti)

**Единый консультационный центр**

**8-800-555-49-43 (звонок бесплатный)**

**Об итогах работы «горячей линии», посвященной Всемирному дню прав потребителей**

Завершила работу телефонная «горячая линия», приуроченная к Всемирному дню прав потребителей, который прошёл в 2022 году под девизом «FairDigitalFinance  - **Справедливые цифровые финансовые услуги».**

В период с 14 по 25 марта 2022 года Управление Роспотребнадзора по Курской области и ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Курской области» провели тематическое консультирование граждан по вопросам защиты потребительских прав. В ходе консультаций специалисты Роспотребнадзора знакомили с требованиями действующего законодательства, оказывали консультативную помощь в подготовке претензий к продавцам и исполнителям услуг, а также исковых заявлений в суд.

Всего на телефоны «горячей линии» поступило 240 устных и 92 письменных обращений, дано 79 консультаций на личном приеме.

В основном потребители обращались  за консультацией по вопросам:

- повышения цен на предварительно оплаченные сложно-технические товары, мебель и в связи с этим требования продавцов произвести доплату;

- расторжения продавцами в одностороннем порядке договоров купли-продажи товаров дистанционным способом в связи с повышением цен;

- повышения цен на пищевые продукты;

- применения положений законодательства о защите прав потребителей, в том числе о правах потребителей при продаже товаров ненадлежащего качества, сроках удовлетворения требований потребителей, порядке проведения проверки качества и экспертизы, сезонных сроках носки обуви, порядке обмена товаров надлежащего качества и т.д.

Анализ итогов тематического консультирования показал, что чаще всего потребители обращались по вопросам доставки предварительно оплаченных товаров, продажи товаров дистанционным способом и общим вопросам применения положений законодательства о защите прав потребителей.

Обратившиеся за консультацией граждане нуждались также в разъяснении порядка предъявления претензий к продавцам в случаях, когда цена на ценнике не соответствует цене в кассовом чеке, к качеству одежды, обуви, мебели и сроках ее возврата и обмена.

Гражданам разъяснялись потребительские права и предусмотренный законом алгоритм действий в случае изменения продавцом цены товара по уже заключенному договору купли-продажи, обнаружения в  приобретенном товаре дефектов производственного характера. Доведена также информация о сроках возврата уплаченной за покупку суммы.

Кроме того, разъяснялся порядок действий потребителей в случае неполучения товара, оплаченного дистанционным способом, или получения товара не соответствующего условиям договора.

По всем поступившим вопросам специалистами даны консультации, разъяснения в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, в том числе по вопросам составления претензий к продавцу (исполнителю) и исковых заявлений в судебные органы – в случае неудовлетворения продавцом (исполнителем) требований в досудебном порядке.

Консультирование граждан по вопросам соблюдения законодательства в сфере защиты прав потребителей на территории региона будет продолжено в ходе непосредственной работы с обращениями граждан, в рамках постоянно действующей телефонной «горячей линии» Управления Роспотребнадзора по Курской области (тел. 8-4712 -58-71-86).