15 марта – День потребителя.

В соответствии с Указом Президента Республики Беларусь от 26 марта 1998 г. № 157 «О государственных праздниках, праздничных днях и памятных датах в Республике Беларусь» ежегодно 15 марта в стране отмечается праздничный день – День потребителя.

В 2025 году в государствах-членах Евразийского экономического союза день потребителя проводится под девизом «Потребитель — в центре внимания: от баланса интересов к справедливому разрешению споров».

Эта тема подчеркивает значимость защиты прав потребителей и призвана обратить внимание на справедливое разрешение споров потребителей и бизнеса. Основа такой работы заложена Программой совместных действий государств-членов Евразийского экономического союза в сфере защиты прав потребителей.

Государственные органы осуществляют защиту прав потребителей в рамках своей компетенции. Координацию деятельности в данной области осуществляет Министерство антимонопольного регулирования и торговли Республики Беларусь.

На сайте Министерства антимонопольного регулирования и торговли Республики Беларусь (www.mart.gov.by) в разделе «Защита прав потребителей» есть контактные телефоны уполномоченных во всех регионах. У них можно получить устную консультацию по телефону по вопросам защиты прав потребителей. Кроме того, потребитель имеет право письменно обратиться в органы местной исполнительной власти, которые не только рассматривают заявления, обращения и жалобы, но и разъясняют законодательство, оказывают юридическую помощь населению по вопросам защиты прав потребителей, но и обращаться в суд с иском о защите прав.

Сегодня «государственная» защита прав потребителей тесно взаимосвязана с «общественной», которая взяла на себя основной прием населения по вопросам консультации и оказания практической помощи в решении вопросов в досудебном порядке.

Государственная защита.

Во исполнение статей 41, 43 Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей», распоряжением горисполкома от 31 мая 2017 г. № 65-р, от 05 декабря 2017 г. № 152-р *назначены уполномоченные лица по защите прав потребителей*.

Информация об уполномоченных лицах по государственной защите прав потребителей размещена на официальном сайте горисполкома, представлена в торговых предприятиях города на стендах «Информация для покупателей».

Распоряжением горисполкома от 07.12.2006 г. № 250-р *определено место и время приема граждан по данному вопросу.*

Прием граждан осуществляют:

1. Осос Татьяна Евгеньевна – начальник отдела торговли и услуг, телефон 8 0163 65-19-25.
2. Долмат Инна Михайловна - начальник юридического отдела, телефон
   8 0163 65-17-01.

Консультирование граждан по вопросам защиты потребителей осуществляют:

1. Синкевич Галина Александровна – главный специалист отдела торговли
   и услуг, телефон 8 0163 65-17-13, кабинет 104.
3. Попко Татьяна Ивановна – главный специалист отдела торговли и услуг, телефон 8 0163 65-13-72, кабинет 112.

Вместе с тем, обращения и сообщения граждан вне графика приема, не остаются без рассмотрения. Все обращения рассмотрены в соответствии с законодательством и с соблюдением установленных сроков рассмотрения.

За 2024 г. специалистами отдела торговли и услуг Барановичского горисполкома было рассмотрено 63 обращения граждан, касающихся защиты прав потребителей, что на 20 % больше, чем в аналогичном периоде прошлого года (12 месяцев 2023 года -51 обращение).

Основные вопросы: нарушение Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей» в части возврата товаров ненадлежащего качества в период гарантийного срока, нарушение сроков по договорам-подрядам, договорам купли-продажи.

Основная доля претензий поступает на ненадлежащее качество сложно - технических товаров, вычислительной техники, изготовление и установка окон, мебели, памятников.

Все обращения рассмотрены в соответствии с законодательством и с соблюдением установленных сроков рассмотрения.

В целях повышения правовой грамотности потребителей проводятся
ежедневные консультации потребителей по телефону, в ходе которых специалистами отдела торговли и услуг Барановичского горисполкома гражданам разъясняются их потребительские права, порядок досудебного урегулирования споров с продавцами (изготовителями, исполнителями услуг).

За 12 месяцев 2024 года специалистами отдела торговли и услуг Барановичского горисполкома субъектам хозяйствования (продавцам, поставщикам, представителям, исполнителям, ремонтным

организациям) направлены 10 предписаний о прекращении нарушений прав потребителей, вынесено 6 постановлений о прекращении дела об административном правонарушении по части 1 статьи 13.11 КоАП Республики Беларусь, 1 протокол об административном правонарушении по статье 24.1.

14 марта с 9-00 до 12-00 по телефону 65-17-13, 65-13-72 главными специалистами отдела торговли и услуг Барановичского горисполкома будет проведена прямая линию ко Дню потребителя по вопросам защиты прав потребителя в области торговли, общественного питания, оказания бытовых услуг.