**Пресс-релиз**

**«О работе Гомельского городского исполнительного комитета в сфере защиты прав потребителей»**

Основным документом, регулирующим правовые отношения в области защиты прав потребителей, является Закон Республики Беларусь от 9 января 2002 № 90-З «О защите прав потребителей» (далее – Закон). Действие данного Закона распространяется на отношения между потребителями и изготовителями, продавцами, поставщиками, представителями, исполнителями, ремонтными организациями, возникающие из договоров розничной купли-продажи, подряда, аренды, страхования, хранения, энергоснабжения, комиссии, перевозки пассажира, перевозки груза, возмездного оказания услуг и иных подобных договоров.

Вопросы защиты прав потребителей также регулируются Гражданским кодексом Республики Беларусь, постановлениями Совета Министров Республики Беларусь, иными нормативными правовыми актами.

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

В городе Гомеле государственная защита прав потребителей и контроль за соблюдением законодательства о защите прав потребителей осуществляются уполномоченным по защите прав потребителей на территории города Гомеля; координация деятельности возложена на управление торговли и услуг Гомельского городского исполнительного комитета.

В рамках государственной защиты прав потребителей управлением торговли и услуг Гомельского городского исполнительного комитета за 2023 год рассмотрено 95 обращений.

По тематике обращений наибольший удельный вес занимают обращения по вопросам в сфере «торговля» - 68 обращений (или 71,6% от общего количества рассмотренных обращений), в сфере «бытовые услуги» - 26 обращений (или 27,4%).

Анализ структуры обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей показывает, что наибольший удельный вес поступающих обращений занимает торговля – 71,6%.

Чаще всего в 2023 году потребители обращались в местный исполнительный и распорядительный орган по следующим вопросам:

- качество реализуемого товара (сложно-бытовая техника, обувь, мебель);

- приобретение товара посредством интернет-магазинов, социальных сетей;

- нарушение сроков оказания услуг, неудовлетворительное качество оказания услуг (ремонт бытовой техники, изготовление памятников и благоустройство захоронений).

Следует отметить, что в Гомеле сложилась практика работы с потребителем, в первую очередь, в досудебном порядке.

Продавцам, исполнителям вынесено 7 предписаний об устранении выявленных нарушений законодательства о защите прав потребителей в соответствии со статьей 43 Закона.

За нарушение законных прав и интересов потребителей в отношении недобросовестных продавцов (исполнителей работ, услуг) составлено 2 протокола об административных правонарушениях.

За неудовлетворение в добровольном порядке обоснованных требований потребителя составлено исковое заявление в суд, по результатам рассмотрения которого было принято мировое соглашение между продавцом и потребителем об удовлетворении требований потребителя.

**15 марта** в Республике Беларусь традиционно отмечается праздничный день - **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 государства-члены Евразийского экономического союза (ЕАЭС) определяют тематику Дня потребителя. В 2024 году в государствах-членах Евразийского экономического союза день потребителя проводится под девизом «**Потребитель и предприниматель: доверие для развития**» (соответствующая рекомендация принята на заседании Коллегии Евразийской экономической комиссии от 23 января 2024 г. № 2 «О тематике совместных мероприятий государств – членов Евразийского экономического союза в сфере защиты прав потребителей в 2024 году»).

Тема «**Потребитель и предприниматель: доверие для развития**» призвана привлечь внимание общества к проблемам взаимодействия потребителей и предпринимателей и укрепления пространства доверия между ними в целях эффективного функционирования экономики. Основа такой работы заложена Программой совместных действий государств – членов Евразийского экономического союза в сфере защиты прав потребителей.

В рамках проведения **15 марта 2024 года Дня потребителя в городе Гомеле** Гомельским городским исполнительным комитетом в режиме с 8.30 до 13.00 с 14.00 до 17.30 час. организована «горячая линия» по вопросам защиты прав потребителей:

- по вопросам сферы торговли (консультации предоставляются по телефону 34-77-35 - главным специалистом управления торговли и услуг горисполкома Шеверневой Екатериной Николаевной);

- по вопросам сферы бытовых услуг (консультации предоставляются по телефону 34-77-58 - главным специалистом управления торговли и услуг горисполкома Тарасенко Натальей Васильевной);

- по вопросам сферы общественного питания (консультации предоставляются по телефону 34-77-64 - главным специалистом управления торговли и услуг горисполкома Дубиковой Людмилой Владимировной).