|  |  |
| --- | --- |
| Управление защиты прав  потребителей и контроля  за рекламой | Заместителю  Министра антимонопольного регулирования и торговли Республики Беларусь  Н.А.Емельяновой |

СЛУЖЕБНАЯ ЗАПИСКА

О размещении информации

на сайте МАРТ

….03.2023 № 10/1152

В разделе «Деятельность / Защита прав потребителей / День потребителя / День потребителя – 2023» и в разделе «Аналитика» разместить информацию:

**О результатах рассмотрения государственными органами и концернами обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей в 2022 году**

Согласно статье 41 Закона Республики Беларусь от 9 января 2002 г. № 90-З «О защите прав потребителей» государственную защиту прав потребителей и контроль за соблюдением законодательства о защите прав потребителей осуществляют в пределах своей компетенции уполномоченные государственные органы, иные государственные организации в соответствии с законодательством об обращениях граждан и юридических лиц.

Согласно пункту 2 Указа Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007 г. № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц», утверждён перечень государственных органов, иных организаций, ответственных за рассмотрение обращений по существу в отдельных сферах жизнедеятельности населения.

По результатам анализа информационно-аналитических материалов, отражающих тематику поступающих в государственные органы обращений потребителей, 15 государственными органами и 3 концернами в 2022 году было рассмотрено 29 233 обращения потребителей.

**По информации Министерства юстиции**, в 2022 году поступило 99 обращений потребителей, из которых 91 – по вопросам оказания риэлтерских услуг (ненадлежащее качество таких услуг, разъяснение законодательства и др.); 8 – содержали вопросы, не относящиеся к сфере юстиции.

**По информации Министерства финансов,** в 2022 году поступило 403 обращения потребителей, из которых 287 – по вопросам страхования и выплаты страхового возмещения; 15 – о деятельности, связанной с драгоценными металлами и драгоценными камнями; 101 – по вопросам обращения ценных бумаг, в том числе о нарушениях на рынке ценных бумаг.

Основными вопросами потребителей в сфере страхования и выплаты страхового возмещения являлись несогласие страхователей с размером выплаты страхового возмещения (обеспечения) по договорам страхования или отказом в выплате в случае признания события не страховым.

Актуальными проблемами защиты прав потребителей в сфере страхования являются нарушение страховщиком порядка и сроков принятия решений о признании заявленного случая страховым, нарушение сроков страховых выплат, установленных правилами страхования.

Также актуальными остаются вопросы порядка обращения, погашения и регистрации ценных бумаг, а также неисполнения эмитентами обязательств по облигациям.

Наименьшее количество обращений граждан поступило по вопросам деятельности, связанной с драгоценными металлами и драгоценными камнями (деятельность ломбардов; проведение оценки драгоценных камней; определение пробы драгоценных металлов; изготовление ювелирных изделий; разъяснение законодательства по работе с ломом и отходами драгоценных металлов; запрет осуществления деятельности организациями в части покупки автомобильных катализаторов; возврат ювелирных изделий, направленных в Государственное хранилище ценностей; нарушения ювелирным магазином правил торговли).

**По информации Министерства архитектуры и строительства,** в 2022 году поступило 405 обращений потребителей, из которых 55 – вопросы ремонта, эксплуатации и содержания жилищного фонда; 26 – вопросы благоустройства и содержания населенных пунктов, в том числе содержания улично-дорожной сети; 35 – вопросы нарушения правил пользования жилыми помещениями; 221 – вопросы жилищного строительства; 12 – вопросы гаражно-строительных кооперативов, автомобильных стоянок, парковок; 49 – вопросы цен и ценообразования; 1 – вопрос качества товаров; 3 – вопросы предприятий торговли и общественного питания; 3 – вопросы защиты прав потребителей.

**По информации Министерства жилищно-коммунального хозяйства,** в 2022 году поступило 1 607 обращений потребителей.

Вопросы ремонта, эксплуатации и содержания жилищного фонда занимают наибольшую долю в структуре общего количества обращений – 1 116, из которых, 234 – вопросы ремонта кровли, стыков стеновых панелей, содержания и ремонта лоджий и балконов; 221 – вопросы капитального ремонта; 183 – вопросы содержания и ремонта инженерных систем, являются наиболее актуальными.

491 обращение поступило по проблемным вопросам оказания коммунальных услуг, из которых 145 – об отоплении, 243 – о горячем и холодном водоснабжении.

**По информации Министерства здравоохранения,** в 2022 году в Министерство здравоохранения и в Республиканский центр гигиены, эпидемиологии и общественного здоровья, областные центры гигиены эпидемиологии и общественного здоровья и Минский городской центр гигиены и эпидемиологии поступило 7 399 обращений потребителей, из которых 420 – по осуществлению деятельности объектов общественного питания; 2 449 – о торговле; 65 – по вопросам пищевой промышленности; 122 – о бытовом обслуживании; 198 – по вопросам промышленных предприятий и агрокомплексов; 36 – по строительству; 2 212 – по вопросам жилищно-коммунального хозяйства, в том числе по вопросам содержания территорий – 706, жилых и общественных зданий – 671, планировки и застройки – 76, состояния водопроводной сети – 52, канализационной сети – 223, качества воды питьевой – 157, воздействия шума – 327; 143 – по вопросам учреждений здравоохранения; 187 – по вопросам учреждений образования; 1 567 – по иным вопросам.

**По информации Министерства информации,** в 2022 году обращения потребителей не поступали.

**По информации Министерства связи и информатизации,** в 2022 году в Министерство связи и информатизации и организации системы связи поступило 6 434 обращения потребителей по вопросам связи, среди которых наиболее актуальными являются:

вопросы электросвязи: качество оказания услуг сотовой подвижной электросвязи и передачи данных; трансляция общедоступного пакета телепрограмм; строительство волоконно-оптических линий связи для оказания услуг электросвязи в сельских населенных пунктах; оплата за услуги; порядок заключения и расторжения договоров на оказание услуг электросвязи;

вопросы почтовой связи: разъяснение и применение законодательства; порядок приема, доставки, несвоевременного вручения и длительные сроки прохождения почтовых отправлений; оказание услуг оператором почтовой связи ЗАО «Интернет-магазин «Евроопт» (Европочта); организация работы объектов почтовой связи.

**По информации Министерства культуры,** в 2022 году поступило 427 обращений потребителей, из которых 188 – о деятельности учреждений культуры и народного творчества; 96 – о функционировании учреждений системы образования; 82 – по вопросам развития кинематографии; 32 – о разъяснении порядка применения положений Кодекса Республики Беларусь о культуре; 29 – по иным вопросам.

В 2022 году сохраняли актуальность проблемы защиты прав потребителей в сфере культуры, связанные с возвратом входных билетов на культурно-зрелищные мероприятия в случаях их отмены, изменения объявленных времени (сроков) и (или) места проведения культурно-зрелищных мероприятий, изменения состава их участников.

**По информации Министерства образования,** в 2022 году поступило 4 176 обращений потребителей, среди которых наиболее актуальными вопросами, поднимаемыми потребителями являются вопросы совершенствования организации образовательного процесса, в том числе организации обучения на дому, по индивидуальному учебному плану, качества учебных программ и учебников, введения дистанционного обучения, профессиональной компетентности педагогических работников, распределения, перераспределения, направления на первое место работы выпускников государственных учреждений образования и др.

**По информации Министерства природных ресурсов и охраны окружающей среды,** в 2022 году поступило 694 обращения потребителей, из которых наиболее актуальными вопросами являются: экологическая безопасность; несанкционированное размещение и захоронение отходов; организация сбора мусора; наведение порядка на земле; незаконная вырубка деревьев и кустарников; охрана и использование земель, недр, животного и растительного мира, лесов и атмосферного воздуха; загрязнение атмосферного воздуха.

**По информации Министерства промышленности,** в 2022 году в Министерство промышленности и подведомственные организации поступило 3 490 обращений потребителей, из которых 1 674 – вопросы трудоустройства; 1 236 – жилищные вопросы; 261 – вопросы заработной платы, являются наиболее актуальными вопросами поднимаемыми потребителями.

**По информации Министерства спорта и туризма,** в 2022 году поступило 216 обращений потребителей, среди которых наиболее актуальными вопросами, поднимаемыми потребителями являются: возврат денежных средств за туры, в том числе в предшествующий (пандемийный) период; реализация туров в связи с изменением полетной программы и, как следствие, подорожание пакетов туристических услуг (в основном за счет услуг перевозки); возвращение туристической группы в Республику Беларусь после тура в Грузинскую Республику (со слов туристов, вопрос заключался в предоставлении некачественного автобуса и длительном возвращении на родину).

Вопросы возврата денежных средств за приобретенные туры оставались одними из наиболее актуальных в 2022 году ввиду случаев невозможности исполнения обязательств туроператорами, а также в силу банкротства (ликвидации) отдельных туроператоров.

**По информации Министерства энергетики,** в 2022 году поступило 930 обращений потребителей, среди которых наиболее актуальными вопросами являются: расчет за потребленную электроэнергию – 15,1 %; качество электроснабжения и организации работы структурных подразделений городских и сельских электрических сетей энергоснабжающих организаций – 21,9 %; газоснабжение и газификация – 8,9 %; а также другие вопросы – 54,1 %.

**По информации Национального банка,** в 2022 году поступило 2 542 обращения потребителей по вопросам: кредитование, осуществление валютно-обменных операций, банковских, денежных переводов, платежей, безналичных расчетов; мошеннические действия с платежными картами; размещение денежных средств во вклады (депозиты) и др.

В числе общего количества обращений потребителей, поступивших в Национальный банк в 2022 году, 1 207 – обращения потребителей финансовых услуг. Больше всего обращений потребителей финансовых услуг касалось банковской деятельности – 94 %.

**По информации Государственного комитета по стандартизации,** в 2022 году поступило 262 обращения потребителей по вопросам: проведение проверки предприятий, торгующих некачественным товаром; реализация несертифицированных товаров; нарушение требований к маркировке товара; реализация некачественного товара; внесение предложений по фасовке товара; нарушение правил выкладки товара; несоблюдение требований к упаковке товара; нарушение правил торговли в торговых объектах.

**По информации Концерна «Белгоспищепром»,** в 2022 году поступило 19 обращений потребителей, из которых: 5 – по вопросам качества продукции, выпускаемой организациями концерна, а также ее органолептических характеристик; 6 – об отсутствии продукции в торговых объектах; 2 – о закрытии фирменных магазинов; 1 – по вопросам фасовки продукции; 1 – о популяризации рапсового масла; 1 – о ценообразовании и ассортименте продукции; 1 – об ограничении производства и потребления алкогольных напитков; 1 – жалоба на установку киосков «Табакерка» и развития этой торговой сети; 1 - благодарность за производимую продукцию.

**По информации Концерна «Белнефтехим»,** в 2022 году поступило 119 обращения потребителей, из которых 28 касались вопросов ценообразования и повышения стоимости реализуемой продукции, благоустройства и строительства АЗС, установки электрозарядных станций, обеспечения безопасных условий движения на АЗС, качества реализуемого топлива, расширения ассортиментных перечней товаров, реализуемых на АЗС; 19 – кадровых вопросов, трудоустройства и трудовых отношений; 16 – производственных вопросов; 56 – иных вопросов, в том числе связанных с оказанием материальной помощи, объявлением благодарности руководству и работникам аппарата концерна, вопросов приобретения продукции, оплаты труда.

**По информации Концерна «Беллесбумпром»,** в 2022 году поступило 11 обращений от потребителей, среди которых наиболее актуальными вопросами, поднимаемыми потребителями в обращениях, являются вопросы сроков выполнения заказов на изготовление мебели, качества мебели, цен на мебель.

Начальник управления И.А.Гаврильчик

10 Плюта вн. 168