

Отчет
Региональной общественной организации Ханты-Мансийского
автономного округа - Югры
Общество защиты прав потребителей «Альянс»
О деятельности за 2017 г.

В 2017 году основными направлениями деятельности общественной организации являлись оказание юридической помощи потребителям, а также осуществление мероприятий общественного контроля, направленных на выявление со стороны хозяйствующих субъектов соблюдения прав потребителей.

В отчетном периоде в адрес организации поступило 97 обращений, со стороны потребителей.

Чаще поступали вопросы по защите прав потребителей в сфере оказания услуг страхования (52 обращения - 55 %). На втором месте - группа обращений, связанных с оказанием жилищно-коммунальных услуг, их доля составила - 21 % (20 обращений) и розничной торговли - 18 обращений - 19 %. Далее идут обращения по медицинским услугам (5 обращений - 1 %) и банковским услугам (2 обращения - 1 %).

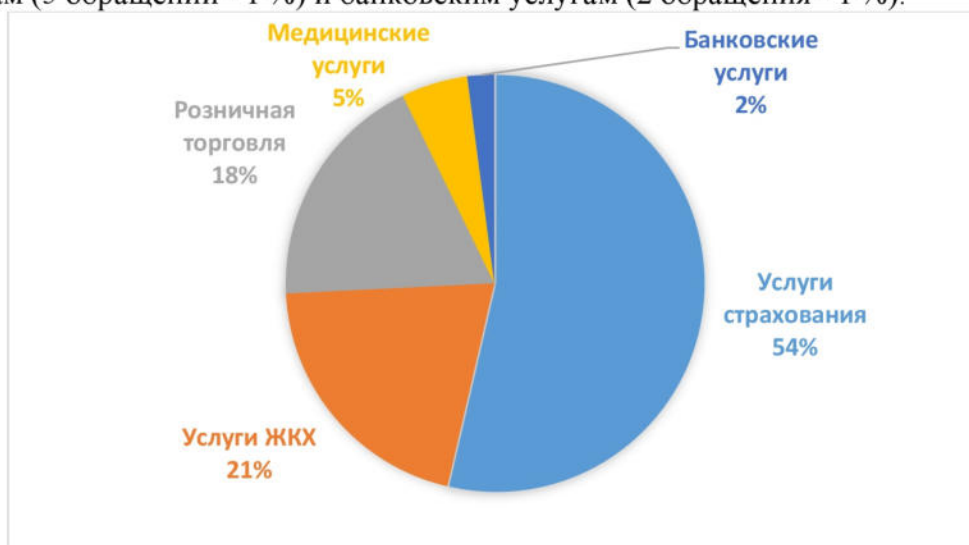


Диаграмма 1. Обращения граждан в РОООЗПП «Альянс» в 2017 г.

Основными мотивами обращений потребителей в общественную организацию стали: навязывание услуги; вопросы по тарифам ЖКХ, отказ продавца (исполнителя) в добровольном порядке удовлетворить требование потребителя, отказ продавца в обмене товара надлежащего качества, непредоставление необходимой информации о товаре, продавце (исполнителе).

Организацией проведено 112 консультаций гражданам по вопросам, связанным с правами потребителей. При этом преобладающее число консультаций (71 %) давалось удаленно посредством телефонной связи и сети Интернет. Большинство консультаций было направлено на разъяснение гражданам своих прав и механизмов их реализации, а также обязательных требований, предъявляемых к товарам (услугам), а также их исполнителям. Оказано 11 функций посредника при урегулировании вопроса защиты прав потребителя. Составлено 18 претензий. Осуществляется судебный процесс (начат в ноябре 2017 г.) в защиту прав потребителя.

Ключевым направлением мероприятий общественного контроля, проводимых Обществом защиты прав потребителей «Альянс» в 2017 году, являлось повышение социальной ответственности организаций, оказывающих медицинские услуги перед

потребителями за качество предоставляемых услуг, в том числе за должный уровень информированности потребителей о предоставляемых услугах.

Мероприятиями общественного контроля были затронуты 61 медицинская организация. Было проведено 9 экспертиз сайтов медицинских организаций на соответствие требованиям законодательства. При этом выявлено, что 78 организаций (95 %) не соответствуют требованиям нормативно-правовых актов по должному информированию потребителей посредством размещения информации на официальных сайтах медицинских организаций.

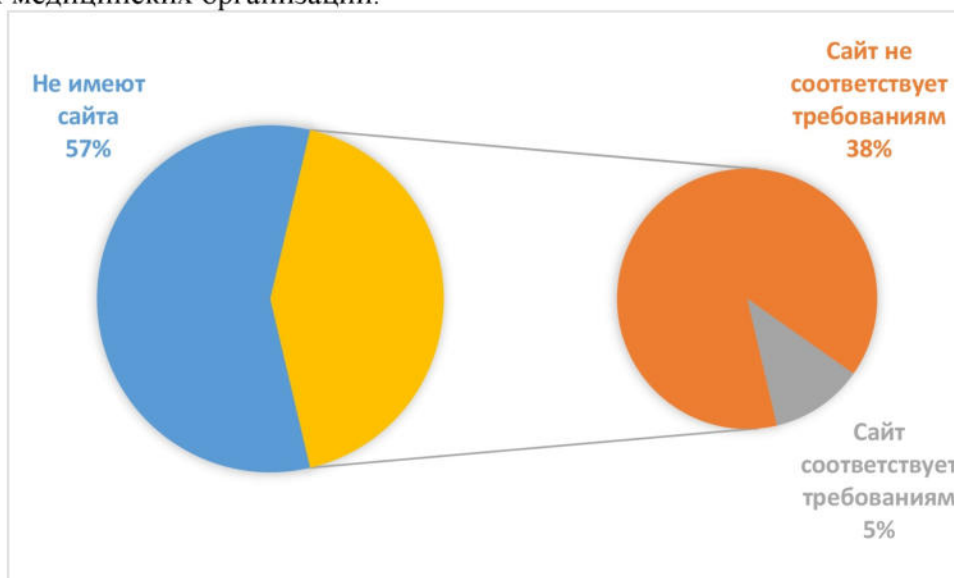


Диаграмма 2. Соблюдение медицинскими организациями требований по размещению информации в сети интернет.

При этом проводилась как претензионная работа, так и судебная защита неопределенного круга потребителей с целью недопущения нарушений законодательства. Было составлено 32 претензии, подано 4 иска в защиту неопределенного круга потребителей 3 из которых завершились отказом от иска в связи с добровольным исполнением со стороны ответчика законных требований истца, одно – заключением мирового соглашения, по которому ответчик исполнил взятые на себя обязательства по устранению недостатков в установленные сроки.

Таким образом по результатам общественного контроля были устранены выявленные нарушения прав потребителей со стороны 12 организаций.

В совокупности мероприятия общественного контроля и работа, направленная на устранение нарушений, выявленных в ходе их проведения, показали, что только незначительный процент медицинских организаций в полной мере удовлетворяет требованиям по предоставлению полной и достоверной информации потребителю, руководящий состав медицинских учреждений показал в преобладающем большинстве незнание требований нормативно-правовых актов, регулирующих указанную область. Указанное обстоятельство позволяет сделать вывод о том, что граждане при выборе врача и медицинской организации не способны критично оценивать качество предоставляемых услуг в связи с отсутствием как самой информации для объективного оценивания, так и понятийного аппарата, позволяющего в полной мере проанализировать деятельность медицинской организации. В связи с этим при выборе организации потребители используют информацию, порой абсолютно не связанную с реальным положением вещей, «покупаясь» на яркие рекламные вывески.

Таким образом в 2018 году РОООЗПП «Альянс» планирует и в дальнейшем осуществлять деятельность, направленную на оказание юридической помощи потребителям и проводить мероприятия общественного контроля, направленные в первую очередь на уменьшение количества нарушений и повышения уровня информированности потребителей со стороны медицинских организаций.

Президент РОООЗПП «Альянс»



А.Спасибин