***Информация***

***об итогах проведения мероприятий, посвященных***

***Всемирному Дню защиты прав потребителей в 2016 году***

Ежегодно, начиная с 1994 года, 15 марта вся мировая общественность отмечает Всемирный день защиты прав потребителей, проводимый под эгидой ООН. Каждый год этот день проходит под определенным девизом, и в 2016 году данный девиз определен следующим образом: «Исключить антибиотики из меню» («Campaign to get antibiotics off the menu»).

Девиз выбран международной организацией по защите потребителей (CI) для того чтобы призвать предприятия быстрого питания прекратить продажу мяса (мясных продуктов), выращенного с использованием большого количества антибиотиков. Все потребители заслуживают права не только на еду, но и на здоровое питание. Понимание этого может облегчить потребителям доступ к здоровой пище и принятие более справедливой, стабильной продовольственной программы. Центральное место в решении указанной проблемы занимают потребители и их правильный выбор.

Однако в современных условиях на выбор потребителя значительное влияние оказывают маркетинговые практики крупных международных предприятий пищевой промышленности и отсутствие доступной информации.

В рамках проведения Всемирного дня защиты прав потребителей Госалкогольинспекцией Республики Татарстан проведен комплекс профилактических мероприятий, направленных на предупреждение и минимизацию нарушений прав потребителей во всех сферах потребительского рынка.

За 2 месяца 2016 года специалистами Госалкогольинспекции Республики Татарстан проведена 431 проверка на предприятиях потребительского рынка, в ходе которых выявлено 443 различных правонарушений действующего законодательства, из них 50 фактов реализации товаров с истекшим сроком годности на сумму 230,4 тысяч рублей.

Сотрудниками Госалкогольинспекции Республики Татарстан проведено **274 мероприятия** для потребителей, в том числе **187 дежурств на рынках**, в торговых центрах и комплексах городов и районов. При проведении мероприятий в торговых центрах и на рынках потребителям информировали об истории возникновения Всемирного дня защиты прав потребителей, о правах потребителей согласно Закону РФ «О защите прав потребителей». На примерах потребителям разъяснено о том, на что обращать внимание при выборе товара, как оформить претензию в случае приобретения товаров (выполнения работы, оказания услуги) ненадлежащего качества. Во время дежурств на рынках специалисты Госалкогольиснпекции Республики Татарстан разбирались в конкретных конфликтных ситуациях, консультировали потребителей и предпринимателей по интересующим их вопросам.

Так, **дежурства** **и консультационные пункты** были организованы в торговых комплексах, торговых площадках, мини-рынках, рынках: АО «Московский рынок», АО «Центральный рынок» и ООО «Стан (городской автомобильный рынок)», на территориях торговых комплексов ОАО «КБФ «ТК «Восточный базар» и ООО «Уныш», на территории Агропромышленного парка «Казань», ООО «Центр торговли», в торговых комплексах "Бигзур" «Тандем», «Икс Эль», а также во время работы Казанской ярмарки-выставки «Мода и Стиль. Казань-Весна»; в пгт.Рыбная Слобода на территории рынка ООО «Дан» и в магазине «Горячий хлеб»; в Высокогорском районе на торговой площади пос.жд.ст. Высокая гора и в почтовом отделении «Почта России»; в Пестречинском районе - в торговом центре «Добреев», кафе «Оазис» ООО «Эдем», пгт.Алексеевское, в сети магазинов «Тэмле», «Эссен», ТК ООО КООП-УСЛУГИ», ТК ООО ТЦ «Сауда», ТК Универмаг, ТК Нэфисэ», ТК ООО «Юмарт», ТЦ «ЦУМ», ТЦ ИП Хакимовой Ф.Т., ТЦ «Муравейник», на территории магазина ИП Халикова Р.М., мини-рынок Дрожжановского Райпо, «Ярмарка выходного дня» Кайбицкого района, МУП «Дары природы» Зеленодольского района, «Богородская ярмарка» ТПП «Деликат» Камско-Устьинского района, Тетюшского райпо, на сельскохозяйственной ярмарке Тетюшского района, на базе ООО «Рынок», рынок ООО «Чистопольская переработка» и других.

Сотрудниками территориальных органов Госалкогольинспекции Республики Татарстан проведены **87 мероприятий по пропаганде потребительских знаний** в форме внеклассных, факультативных занятий, открытых уроков, конкурсов и викторин среди учащихся общеобразовательных, высших и специальных учебных учреждений.

К примеру:

*Сотрудниками Альметьевского территориального органа проведены правовые уроки и лекции для учащихся школ г.Альметьевска, г.Азнакаево, для студентов Бугульминского машиностроительного техникума, в школе №5 города Лениногорска спортивно-правовой урок прошел на занятии по волейболу.*

*Сотрудники Арского территориального органа провели занятия в МБОУ «Нижнеметескинская СОШ»; МБОУ «Большеменгерская СОШ» МБОУ «СОШ №3 п.г.т. Кукмор»; МБОУ «Балтасинская СОШ»; МБОУ «Аланская СОШ»; МБОУ «Сатышевская СОШ».*

*Сотрудники Казанского территориального органа - в Казанском медицинском колледже, Институте экономики, управления и права, гимназии № 17; в Надеждинской и Отар-Дубровской школах Пестречинского района; в Урахчинской школе Рыбно-Слободского района; в Лаишевской школе № 1 и Габишевской школе Лаишевского района.*

*Сотрудники Зеленодольского территориального органа - в МБОУ «Булым-Булыхчинская СОШ» Апастовского района; МБОО «Лицей №2» Буинского района; МБОУ «Набережно-Морквашская СОШ» Верхнеуслонского района; МБОУ «Хорновар -Шигалинская СОШ» Дрожжановского района; МОУ «Осиновская гимназия им. Гиматдинова С.К.» Зеленодольского района; МБОУ «Молькеевская СОШ» Кайбицкого района; ГАПОУ «Тетюшский государственный колледж гражданской защиты» Тетюшского района.*

*Сотрудники Набережночелнинского территориального органа - в гимназии №77, СОШ №24 г.Набережные Челны, Танаевской общеобразовательной школе*, *ГАПОУ «Техникум нефтехимии и нефтепереработки»* *ГБОУ СПО «Мензелинский сельскохозяйственный техникум»*; *МБОУ Нижнесуыксинская СОШ.*

*Сотрудники Нижнекамского территориального органа - в МБОУ «Лицей №35», «Нижнекамский педагогический колледж», «СОШ №27», подростковом клубе «Гайдаровец»,МБОУ «Черемшанская СОШ № 1 им. П.С.Курасанова.*

*Сотрудники Чистопольского территориального органа – в Чувашско-Бурнаевская СОШ Алькеевского района, ГАПОУ «Нурлатский аграрный техникум», МОУ "Иске-Рязапской средней общеобразовательной школе" Спасского муниципального района, МОУ «Бикуловская ООШ» Нурлатского муниципального района РТ,МБОУ «Гимназия №2» г.Чистополь, Институт «Экономики и права» г.Чистополь, Сельскохозяйственный техникум г.Болгар, МБОУ «Екатерининская СОШ» Новошешминского района, МБОУ Шаминская СОШ Алексеевского района.*

На внеклассных занятиях детей ознакомили с такими понятиями как пищевые добавки, микроэлементы, витамины, специальные символы, генетически-модифицированные продукты. Рассказывали о том, что пищевые добавки могут провоцировать астму, аллергию, заболевания почек и прочие неприятности со здоровьем. Внимание учащихся было обращено на необходимость внимательно изучать информацию на этикетке товара, в частности о дате изготовления и сроке годности. Рекомендовано, по возможности, покупать продукты без консервантов и искусственных красителей и употреблять натуральные продукты питания.

Проведение указанных мероприятий ориентировано на максимально широкое включение школьников и молодежи в процесс повышения уровня потребительского образования. Для лучшего освоения материалов лекции и семинары сопровождались показом презентаций с основными понятиями и нормами Закона «О защите прав потребителей».

Кроме того, специалистами Альметьевского территориального органа проведен конкурс детского рисунка «Юный потребитель», призванного привлечь внимание к проблеме здорового питания. Всего на конкурс было представлено 18 работ, которые оценивались комиссией в составе которых были: начальник Альметьевского территориального органа Госалкогольинспекции РТ, начальник управления экономики, промышленности и торговли исполнительного комитета Альметьевского муниципального района, главный специалист-эксперт отдела надзора по гигиене питания территориального отдела Управления Роспотребнадзора по РТ (Татарстан) в Альметьевском, Заинском, Лениногорском районах, сотрудники Альметьевского территориального органа, корреспонденты средств массовой информации.

Особое внимание уделялась вопросам потребительского просвещения социально-незащищенных слоев населения. Консультации по вопросам защиты потребительских прав проведены в:

- общественной организации инвалидов "Вера" г.Казани;

- пансионате для ветеранов (г.Набережные Челны);

- центре социального обслуживания населения "Доверие" (г.Елабуга);

-Менделеевской районной организации инвалидов (г.Менделеевск);

- отделении Всеросссийского общества слепых (г.Мензелинск).

- Новошешминском доме-интернате для пенсионеров и инвалидов;

- обществе ветеранов Спасского района;

- Юхмачинском доме-интернате для престарелых и инвалидов (Алькеевский район);

- местной общественной организации ветеранов (пенсионеров) Нурлатского муниципального района и г.Нурлат РТ;

- социально-реабилитационном отделении комплексного центра социального обеспечения населения «Балкыш» г.Чистополь.

Лекцию для ветеранов г. Бугульмы прочитали и в Управлении сельского хозяйства и продовольствия Бугульминского муниципального района Республики Татарстан, в Апастовском районе встреча с членами Совета ветеранов сельских поселений прошла при участии заместителя главы Апстовского района.

Положительным опытом по информированию населения является сотрудничество с городскими, районными библиотеками, где периодически организовываются «консультационные площадки» по вопросам потребительского законодательства. Библиотеки, как наиболее многочисленные и приближенные к населению учреждения, успешно помогают формировать интерес граждан к правовой сфере жизни общества. Вовлечение библиотек в работу по потребительскому просвещению населения позволяет сделать ее более эффективной. Во многих библиотеках оформлены информационные стенды «В помощь потребителю», «Уголок потребителя».

Следует отметить, что Альметьевский территориальный орган Госалкогольинспекции Республики Татарстан 15 марта 2016 года организовал необычную акцию для жителей города Альметьевска. Местом проведения консультирования граждан **был выбран общественный транспорт - троллейбус.** Троллейбус обычного городского маршрута с представителями Госалкогольинспекции Республики Татарстан и прессы «интриговал» пассажиров сразу при входе в транспорт, поскольку в троллейбусе звучала лекция по защите прав потребителей и всем пассажирам раздавали информационные буклеты и газеты. Специалисты консультировали пассажиров по вопросам потребительского законодательства, как и куда обращаться в случае приобретения товара (услуги) ненадлежащего качества, что делать при споре о причинах возникновения недостатков товара.

Идею проведения подобных акций многие пассажиры поддержали, хотя изначально реакция некоторых из них была неоднозначной.

**Сотрудниками территориальных органов Госалкогольинспекции Республики Татарстан проведено 59 выездных приемов граждан в сельских населенных пунктах Республики Татарстан, на которых принято 137 граждан:**

***-*** *Сизинское сельское поселение Арского района;*

*- Большеменгерское сельское поселение Атнинского района;*

*- Сатышевское сельское поселение Сабинского района;*

*- Отделение партии «Единая Россия» Кукморского района;*

*- Отделение партии «Единая Россия» Арского района;*

*- Карадуванское сельское поселение Балтасинского района;*

*- М.Кибякозинское сельское поселение Тюлячинского района;*

- *Отар-Дубровское сельское поселение Пестречинского района, Большеелгинское и Болькульгинское сельские поселения Рыбно-Слободского района;*

*-Ташлы-Ковалинское сельское поселение Высокогорского района;*

*- Габишевское сельское поселения Лаишевского района и других.*

Мероприятия проводились в административных зданиях органов местного самоуправления и сельских клубах. Выездные приемы граждан дают свои результаты, так как и потребители, и предприниматели получают возможность на местах оперативно решить свои проблемы.

**Для хозяйствующих субъектов проведено 95 мероприятий:** совещаний, семинаров, лекций и «круглых столов».

Цель проводимых мероприятий – повышение правовой компетентности хозяйствующих субъектов и их работников. Степень правовой компетентности в зависимости от уровня профессионального образования повышается за счёт расширения и углубления приобретаемого объема правовых знаний. Именно правовая грамотность должна стать базой для формирования правовой компетенции и правовой культуры бизнес-сообщества.

Так, обучающие семинары проведены в торговой сети ООО «Колорит» (г.Казань), «Эссен» (г.Набережные Челны), ООО «Шифа», кафе «Мания», ИП Хафизуллина В.Р., магазин «Торты и пирожное» (Лениногорском район), ООО «Атлант», «Эссен», Шифа», «Магнит» (Бавлинский район), «Кооператор», «Алсу». (Ютазинский район); КФХ Камалиев Р.Р. (Арский район), ООО “Стройпродсервис» (Арский район); ИП Алврцян А.А. (Арский район), ООО «Нур» (Атнинский район), ИП Сайфутдинов А.А. (Кукморский район), Карадуванское СДК (Балтасинский район), ООО «Ильнат» (Тюлячинский район), ИП Саетов Ч.А. (Сабинский район), торговый комплекс «Актай» ООО «ЭДЕМ» (Алькеевский), ТЦ «Аквилон» (Сармановский район) «Давид» ИП Игошева О.Н., квафе «Карина» (Муслюмовский район) и других.

**При участии специалистов Госалкогольинспекеции Республики Татарстан организованы 46 выставок-продаж, потребительских дегустаций продукции местных товаропроизводителей таких как:** ИП Мутигуллин (г.Мамадыш), АПК «Камский» - комбинат по глубокой переработке мяса производству колбасных изделий (г. Набережные Челны), ОАО «Васильевский хлебозавод», минипекарни ИП Габдрахманова Р.Х., ООО ТД «Дуслык», ООО ТД «Золотая Нива», ООО «Просто молоко»,ООО «Челны-мясо», ОАО «Булгарпиво»,ООО «Школьное питание», ОАО «Татспиртпром», ООО «Челны- бройлер», ООО «Славица», ООО «Яшь Куч».

Например, в Зеленодольске на территории МУП «Дары природы» ОАО «Васильевский хлебозавод» на выставку- продажи представило 11 наименований хлебобулочной продукции и 24 наименований кондитерских изделий. Желающие могли продегустировать хлеба: «Хорватский», «Посольский», «Трапезный».

АПК «Камский» - комбинат по глубокой переработке мяса и производству колбасных изделий провел дегустацию колбасных изделий под брендом «Сосноворская» в сети магазинов «Тэмле» города Альметьевска. Были продегустированы наиболее популярные сорта: вареная «Докторская», «Любительской», «с молоком», п/к «Краковская».

**Анкетирование населения**

С целью выявления и оценки наиболее актуальных вопросов в области защиты прав  потребителей, а также умения и возможности потребителей самостоятельно защищать свои права специалистами Госалкогольинспекции Республики Татарстан **проводилось анкетирование потребителей.**

Так, Арский территориальный орган Госалкогольинспекции Республики Татарстан ***провёл опрос среди населения.*** Вопрос напрямую касался девиза Дня защиты прав потребителей, и прозвучал следующим образом: Как часто Вы пользуетесь антибиотиками? В опросе приняла участие 92 человека (Арский – 27, Кукморский – 15, Атнинский -12, Балтасинский - 11, Сабинский – 17, Тюлячинский – 10).

 - Да, часто - 43 чел.

 - только по назначению врача – 18 чел.

 - нет, не принимаю - 6 чел.

 - стараюсь не злоупотреблять – 25 чел.

 Исходя из результатов опроса большинство, в частности 47% принимают антибиотики. По объяснениям респондентов, антибиотики они принимают, как только запершит в горле или заболит живот. 27% стараются не злоупотреблять антибиотиками, и принимают их только в крайних случаях. 20% считают, что антибиотики нужно принимать строго по назначению врача. 6% уверены, что данный вид лекарств отравляют организм, и пользуются исключительно народными средствами. Но все участники пришли к единому мнению - Антибиотики одно лечат, другое калечат, и часто от их побочного действия и осложнений организму не восстановиться никогда.

Казанским территориальным органом Госалкогольинспекции было проведено анкетирование населения города Казани, Высокогорского, Пестречинского и Рыбно-Слободского районов на тему «Выбираем творог».

 Результаты анкетирования показали, что 61,8% опрошенных покупателей приобретают творог еженедельно. Доля тех, кто приобретает творог дважды в месяц, составила 33, 8%. Приобретающих продукт реже - менее 2-х раз в месяц оказалось 4,5% респондентов.

 Наиболее популярными марками творога были признаны: «Просто Молоко» производства ООО «УК «Просто молоко» (77% опрошенных), «Васькино счастье» (АО «Зеленодольский молочный комбинат») - (28%). Творог марки «Благода» занял третье место в предпочтениях (10,3%). Такие марки как «Альпийский», «Простоквашино» и «Снеда» предпочитают одинаковое количество любителей творога – по 8,8% респондентов. «Пестравку» предпочитают приобретать 2,9% опрошенных.

В целях выявления основных факторов, влияющих на выбор хлеба и хлебобулочных изделий, проведен мониторинг общественного мнения путем размещения интерактивного голосования в сети Интернет.

Оценка покупателями ассортимента хлеба и хлебобулочных изделий свидетельствует о средней степени их удовлетворенности предлагаемыми видами и сортами хлеба. Ассортимент считают большим 36% респондентов. 64% респондентов считают ассортимент ограниченным.

Для большинства опрошенных (60%) основными критериями выбора места покупки хлеба и хлебобулочных изделий являются свежесть и ассортимент. 36% потребителей обуславливают свой выбор места покупки уровнем цен. Такой критерий как близость к месту работы или проживания занял лишь третье место – 4% респондентов.

55% из числа участников опроса (более половины) покупают хлеб и хлебобулочные изделия от 4 до 6 раз в неделю. 26% делают покупки ежедневно. 17% респондентов покупают изделия менее 4 раз в неделю и 2% - лишь один раз в неделю.

При этом одну единицу товара приобретают 40% респондентов. 53% участников опроса покупают единовременно от 2 до 4 хлебобулочных изделий и 7% покупают более 5 товаров за раз.

Следует отметить, что качеством хлебобулочных изделий полностью удовлетворены 23% респондентов, остальные 77% удовлетворены представленными изделиями лишь частично.

Вопрос о предпочтениях сортам хлеба был открытым: участникам необходимо было ввести свой вариант ответа. Согласно результатам анкетирования были выявлены наиболее предпочитаемые сорта хлеба и хлебобулочных изделий: белый, сельский, ржаной. Были и те, которые предпочитают черные, кукурузные сорта и матнакаш. Доля потребления так называемого «социального» хлеба составляет 50%.

При покупке указанных сортов хлеба и хлебобулочных изделий покупатели ориентируются на цену – 34%, вкус и запах – 28%, внешний вид – 15%, качество – 11%, изготовителя продукции – 10% и свежесть – 2%. Высокая доля тех, для кого производитель хлеба значение не имеет, подразумевается, что эти потребители покупают хлеб исходя из других критериев, в том числе вкус и запах.

Наиболее привлекательной формой выпуска хлебобулочных изделий 60% респондентов считают целлофановую упаковку. 21% предпочитают покупать нарезанные изделия в целлофановой упаковке. Изделиям без упаковки отдают предпочтение 19% участников опроса.

Специалистами Нижнекамского территориального органа проведен опрос среди студентов «Нижнекамского педагогического колледжа»: «Откуда Вы черпаете или от кого получаете (или имели возможность получить) информацию о здоровом питании?» больше половины ответили, что из специальных выпусков теле- (радио) передач, на специальных Интернет-сайтах; далее был ответ «от лечащего врача, на специальных занятиях, лекциях, уроках, в центре здоровья» и только несколько человек ответили, что их не интересует эта информация. На вопрос: «Обращаете ли Вы внимание на информацию, напечатанную на этикетках продуктов?» - популярным ответом было, что «да, обращаю на нее внимание, но бывает сложно разобрать эту информацию (трудно увидеть), также были ответы «нет, не верю этой информации».

В Зеленодольском территориальном органе с целью выявления покупательского спроса на молочную продукцию с 10.03.16г. по 15.03.16г. проводилось ***анкетирование потребителей***, в котором приняло участие 152 респондента.

Результаты анкетирования показали, что потребители покупают за раз по несколько видов молочной продукции. Поэтому 76,3% от общего количества опрошенных респондентов предпочитают молоко; 64,4%- масло сливочное крестьянское, 59,2% - сметану, 55,2% -кефир, 50,1% -творог, 44,7% -катык.

-49,3% респондентов – отдают предпочтение продукции производства АО «Зеленодольский молочно-перерабатывающий комбинат»;

-40,1% - УК ООО «Просто молоко»;

- 9,8% -ОАО «Алабуга соте»;

- 0,8% -другие в Дрожжановском районе ОАО "Алев" г. Ульяновск, ИП Заббаров Ф. Ф.

На вопрос при покупке товара интересуетесь ли Вы составом данной продукции

-62,5% - ответили да;

-31,5% - не интересуются составом;

-6,0% - состав продукта не имеет значения.

***Работа с прессой.***

Все мероприятия освещались в средствах массовой информации. В рамках проведенных мероприятий была опубликована 251 статья по вопросам, касающихся законодательства о защите прав потребителей, организовано 48 выступлений на радио и телевидении

***Взаимодействие органов власти, местного самоуправления и общественных организаций.***

В рамках проведения Всемирного дня защиты прав потребителей, а также исполнения программных мероприятий подпрограммы-6 «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Республике Татарстан на 2014-2020гг» совместно со специалистами Управления Роспотребнадзора по Республике Татарстан, представителями органов местного самоуправления и общественных организаций проведено ***82* мероприятия.**

***Во всех городах и районах республики работают телефоны «Горячей линии».*** За период проведения мероприятий устные консультации по телефонам «Горячей линии» получили около 400 потребителей. На все поступившие вопросы сотрудниками Госалкогольинспекции Республики Татарстан были даны разъяснения и исчерпывающие ответы, как действовать в той или иной сложившейся ситуации.

Проведение вышеуказанных мероприятий находит широкий интерес и отклик у общественности, что подтверждается значительным увеличением количества граждан-потребителей, проявляющих особую заинтересованность к познанию своих потребительских прав. Данное обстоятельство способствует формированию знаний и практических навыков устойчивого потребительского поведения в условиях развития экономических отношений в гражданском обществе.

*Госалкогольинспекция Республики Татарстан*

*24.03.2016*