

20 марта 2024 года с 9 часов в общественной приемной губернатора Ростовской области В.Ю. Голубева в городе Новошахтинске по адресу: пр. Ленина, 26 прием граждан по личным вопросам проведёт депутат по одномандатному избирательному округу № 9 Евгений Алексеевич Гончаров.

Запись на прием по телефонам: 8 (86369) 2-27-79, 2-38-83.

«ЕСЛИ ПРАВА НАРУШЕНЫ, ИХ НУЖНО ОТСТАИВАТЬ И ЗАЩИЩАТЬ»-

убеждена начальник сектора по вопросам потребительского рынка администрации города Новошахтинска Екатерина Преснякова

15 марта отмечается Всемирный день прав потребителей, его девиз в 2024 году: «Справедливый и ответственный искусственный интеллект - для потребителей».

О работе сотрудников сектора, о том, на что чаще всего жалуются новошахтинские потребители услуг, об искусственном интеллекте на службе человеку и о многом другом мы беседуем с начальником сектора по вопросам потребительского рынка Е.М. Пресняковой.

? - Екатерина Михайловна, расскажите о работе вашего сектора по защите прав потребителей нашего города.

- Специалисты сектора по вопросам потребительского рынка ведут прием граждан, оказывают консультации и непосредственную помощь в составлении письменных претензий к продавцу (исполнителю). За такой помощью с начала 2024 года к нам обратились почти 70 потребителей, в среднем около 30 обращений в месяц. Наш сектор ведет активную информационно-разъяснительную работу. Думаю, жители города хорошо знают, что в случае нарушения их потребительских прав необходимо в первую очередь обращаться к продавцу. И только в случае отказа в удовлетворении законных требований - в администрацию города, а далее - в суд.

? - По каким вопросам чаще всего обращаются новошахтинские потребители?

- Лидер среди обращений - розничная торговля, в том числе через Интернет. Наибольшее число претензий вызывает торговля электронной (телефоны, планшеты) и бытовой техникой, мебелью, одеждой. На интернет-торговлю граждане жалуются по поводу отказа в возврате товара, который не подошел, либо отсутствия необходимых комплектующих частей. По-прежнему много обращений из-за несоответствия цены на продукты на ценнике и на кассе магазина. Важно знать, что в данной ситуации покупатель имеет полное право требовать продать ему товар по той цене, что указана в ценнике. Покупателю, попавшему в такую ситуацию, необходимо обратиться к администратору магазина, сообщить ему об этой ситуации и потребовать исправить нарушения законодательства. При возможности сфотографируйте ценник в качестве доказательства на мобильный телефон.

? - Может ли потребитель сам защитить свои права, насколько это сложно?

- Конечно, может, разобравшись в некоторых юридических нюансах. Однако большинству покупателей удобнее обращаться за помощью в компетентные органы, в том числе в наш сектор. Мы помогаем оформлять претензии. Выстроенная система работы позволяет подавляющее большинство споров разрешать в досудебном порядке в пользу потребителей. Учитывая многолетнюю практику консультирования граждан по вопросам потребительского законодательства, работа администрации нашего города в данном направлении входит в тройку лучших в Ростовской области.

? - Екатерина Михайловна, давайте напомним нашим читателям, как можно получить консультацию по вопросам защиты прав потребителей?

- Основной формой оказания населению оперативного консультирования является работа телефона горячей линии 8 (863 69) 2-20-79. Кроме того, направлять обращения можно на адрес электронной почты torgotdel-pov@mail.ru, а также они принимаются на очном приеме по адресу: г. Новошахтинск, ул. Харьковская, 58, кабинет №33.

? - Что бы Вы хотели пожелать потребителям?

- Сектор по вопросам потребительского рынка администрации города желает новошахтинцам приятных покупок, качественных и безопасных товаров.

Если права нарушены, то их нужно отстаивать, защищать должным образом. Тогда и продавцы товаров, и поставщики услуг будут более дисциплинированными.

Наша беседа с Екатериной Михайловной была прервана появившимися в кабинете жителями города. Они пришли с вопросом о сроках проведения экспертизы товара.

Ситуация, конечно, разрешилась, но после того, как началь-



Екатерина Преснякова, начальник сектора

В Новошахтинске планируется открытие общественной приемной по защите прав потребителей

В общественной приемной граждане смогут получить бесплатную квалифицированную юридическую помощь по вопросам урегулирования возникших споров и разногласий. При необходимости специалисты приемной окажут содействие при оформлении претензий, исковых заявлений в суд, в том числе с расчетом штрафных санкций.

По данным донского департамента потребительского рынка, в результате деятельности специалистов приемных в прошлом году подготовлено свыше 500 претензий и более 100 исковых заявлений в суд. В общей сложности помощь получили порядка 4000 человек.



Ольга Бубнова, старший экономист



Ольга Сетракян, главный специалист сектора

ник сектора по вопросам потребительского рынка разъяснила, что, согласно пункту 5 статьи 18 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», в случае обнаружения потребителем в товаре недостатков продавец обязан принять товар ненадлежащего качества и в случае необходимости провести проверку качества товара. Экспертиза должна быть проведена в течение десяти дней, если потре-

бителем заявлено требование о возврате уплаченной за товар денежной суммы. Если потребитель требует замены товара, экспертиза товара должна быть проведена в течение двадцати дней. Если потребитель требует устранения недостатков товара, срок проведения экспертизы не может превышать сорока пяти дней. Таким образом, сроки проведения экспертизы товаров строго регламентированы.

В тему

В последние десятилетия искусственный интеллект стал неотъемлемой частью нашей повседневной жизни. От автоматизации задач до улучшения медицинских диагнозов искусственный интеллект прочно вошел в различные сферы нашей жизни. Этот технологический прорыв принес много преимуществ, однако с ним связаны и вызовы.

Одним из самых заметных проявлений ИИ в повседневной жизни является его использование в домашних устройствах. Голосовые помощники, такие как Siri, Google Assistant и Яндекс Алиса, позволяют управлять домашней автоматикой, заказывать товары, находить информацию и многое другое. Благодаря ИИ, домашние устройства стали более интуитивными и удобными в использовании.

Искусственный интеллект также доказал свою ценность в медицинской сфере. Алгоритмы машинного обучения способны анализировать огромные объемы медицинских данных для предоставления точных диагнозов и рекомендаций по лечению. Это особенно важно при диагностировании редких заболеваний или поиске индивидуального подхода к пациенту.

Сфера транспорта также нашла применение ИИ. Автономные автомобили используют машинное обучение и анализ данных для принятия решений на дороге. ИИ также помогает в создании более эффективных систем безопасности в аэропортах и общественных местах, способных обнаруживать подозрительное поведение и предотвращать угрозы.

Однако развитие ИИ также может иметь серьезные последствия для безопасности потребителей. Например, распространение ложной информации, нарушение конфиденциальности и мошеннические действия могут нанести ущерб потребителям. В связи с этим мероприятия, организованные в рамках Всемирного дня прав потребителей в 2024 году, направлены на обеспечение эффективной защиты прав российских потребителей от рисков, связанных с использованием платформ, управляемых ИИ.