

Об итогах проведения «горячей линии» по вопросам качества и безопасности детских товаров и школьных принадлежностей.

Управлением Роспотребнадзора по Новгородской области с 14 августа по 25 августа 2024 года была организована и проведена «горячая линия» по вопросам качества и безопасности парфюмерно-косметической продукции.

В работе «горячей линии» принимали участие специалисты Управления и его территориальных отделов, Министерства промышленности и торговли Новгородской области, Центра информирования и консультирования потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области», общественных организаций по защите прав потребителей «На страже закона», «Союз потребителей Новгородской области».

В рамках «горячей линии» за консультациями обратилось 34 гражданина города и области.

Наиболее популярными были вопросы по группе товаров – одежда для обучающихся, ранцы и портфели и вопросы, касающиеся дистанционной покупки детских товаров.

Вопросы, касающиеся дистанционной покупки товаров, были следующими: каким образом вернуть товар с недостатком, почему долго не возвращают деньги за товар, какой не подошедший по тем или иным параметрам товар можно вернуть, вправе ли продавец взимать плату за обратную доставку при возвращении некачественного товара.

Кроме того, были популярными вопросы о действиях после приобретения некачественной одежды, в том числе приобретенной на распродаже, о действиях по возврату товаров, не подошедших по размеру, о наличии необходимой информации на товар.

В отношении приобретения ранцев были вопросы по поводу возможности их возвращения в торговую точку по причине того, что не подошли ребенку.

Потребителям были разъяснены алгоритмы действий в случаях приобретения товаров с недостатком, как в период действия гарантийного срока, так и при его отсутствии, товаров без недостатка, на какую информацию в маркировке обратить внимание при покупке товара.

Всем обратившимся были даны консультации и разъяснения в соответствии с нормами санитарного законодательства и законодательства о защите прав потребителей, информация о правах и механизме реализации своих прав.

Консультацию и практическую помощь по вопросам защиты прав потребителей можно получить:

- в Управление Роспотребнадзора по Новгородской области по адресу: В.Новгород, ул. Германа, д.14 каб. № 304, 318 тел. 971-069, 971-094;
- в Центре по информированию и консультированию потребителей по адресу: г. Великий Новгород, ул. Германа 29а, каб.1.2 тел. 77-20-38, 73-06-77.

Работает Единый консультационный центр, который функционирует в круглосуточном режиме, по телефону 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный), без выходных дней на русском и английском языках.

Дополнительно информируем, что функционирует Государственный информационный ресурс для потребителей <https://zpp.rospotrebnadzor.ru>. Каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений. На ресурсе размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.