Пояснительная записка

к отчету о деятельности управления потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города Ханты-Мансийска по осуществлению защиты прав потребителей в городе Ханты-Мансийске за 2020 год

1. **Сведения о правовом регулировании деятельности администрации муниципального образования по защите прав потребителей, структурном подразделении, осуществляющем защиту прав потребителей**

Постановление Администрации города Ханты-Мансийска от 24 октября 2013 года №1364 «Об утверждении муниципальной программы «Профилактика правонарушений в сфере обеспечения общественной безопасности и правопорядка в городе Ханты-Мансийске» <https://admhmansy.ru/rule/admhmansy/adm/department-of-consumer-market-and-consumer-protection/activities/detail.php?ID=147163&iblock_id=51>.

Постановление Администрации города Ханты-Мансийска от 20.06.2018 №577 «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») по защите прав потребителей в муниципальном образовании город Ханты-Мансийск Ханты-Мансийского автономного округа – Югры на 2018-2021 годы» <https://admhmansy.ru/rule/admhmansy/adm/department-of-consumer-market-and-consumer-protection/activities/detail.php?ID=147162&iblock_id=51>.

Управление потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города Ханты-Мансийска (далее-управление)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Ф.И.О.** | **Должность** | **Номер**  **телефона/факса** | **Адрес электронной почты** |
| Ульянова Ирина Владимировна | Начальник управления | (3467) 35-33-37 доб.1 | UlyanovaIV@admhmansy.ru |
| Савенкова Светлана Сергеевна | Начальник отдела защиты прав потребителей управления | телефон горячей линии: 33-86-25;  (3467) 35-33-37 доб.5 | [SavenkovaSS@admhmansy.ru](mailto:SavenkovaSS@admhmansy.ru) |
| Чернышова Татьяна Васильевна | Специалист-эксперт | (3467) 35-33-37 доб.4 | [TchernyshovaT@admhmansy.ru](mailto:TchernyshovaT@admhmansy.ru) |

1. **Деятельность по рассмотрению обращений потребителей и консультированию по вопросам защиты прав потребителей**

На территории города Ханты-Мансийска жителям обеспечена возможность обращаться за правовой помощью по вопросам защиты прав потребителей в любой удобной форме:

устно, письменно, по телефону «горячей линии», при личном посещении, посредством письменных обращений с использованием факсимильной, почтовой связи, информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Консультирование потребителей посредством телефонной связи и на личных приемах, по-прежнему, остается основной формой оказания содействия потребителям, позволяющей оперативно оказать помощь и обеспечить потребителю возможность своевременно воспользоваться своими законными правами.

За отчетный период в адрес управления обратились 1 098 граждан   (в 2019 году – 1 216). По сравнению с 2019 годом количество обращений снизилось на 9,7%.

Основные мотивы обращений были связаны с несоблюдением субъектами предпринимательской деятельности требований правил продажи отдельных видов товаров, правил продажи по образцам, дистанционной торговли, а также в связи с продажей товаров, выполнением работ либо оказанием населению услуг ненадлежащего качества или с нарушением установленных законодательством Российской Федерации требований.

Из числа поступивших обращений 83,5% приходится на сферу торговли и 16,5% – на сферу услуг: бытовые услуги – 8,3% (2019 год - 13%), жилищно-коммунальные услуги – 2,9% (2019 год - 2%), услуги связи – 1,7% (2019 год - 0,4 %).

Всем обратившимся предоставлены консультации по вопросам применения законодательства о защите прав потребителей, из них 751 консультация по порядку урегулирования потребительских споров на сумму 4 854,6 тыс. рублей, оказана помощь в составлении 128 письменных претензий на сумму 1 125,3 тыс.руб. (в 2019 году – 145 на сумму 802,9 тыс.руб.), удовлетворены 112 письменных требований на сумму 857,6 тыс.руб. (в 2019 году – 132, на сумму 432,6 тыс.руб.), дано 486 разъяснений по вопросам защиты прав потребителей представителям хозяйствующих субъектов.

В результате полученной правовой помощи в 2020 году потребителям удалось урегулировать в досудебном порядке 655 потребительских споров на сумму 4 251,4 тыс. руб., что составило 87,2 % от общего количества потребительских споров.

Динамика обращений потребителей по вопросам защиты прав потребителей, ед.

Динамика обращений по вопросам защиты прав потребителей за предыдущие десять лет свидетельствует о тенденции к снижению количества обращений, что свидетельствует о растущей информированности потребителей о своих правах и активности граждан в самостоятельном отстаивании своих прав.

С целью содействия в разрешении спорных ситуаций в досудебном порядке проводились встречи и беседы с предпринимателями, руководителями предприятий, в ходе которых разъяснялись требования действующего законодательства о защите прав потребителей и правовые последствия в случае его несоблюдения. Опыт работы управления показал, что консультационно-разъяснительная работа с хозяйствующими субъектами способствуют разрешению потребительских споров в досудебном и внесудебном порядке.

*В октябре 2020 года в отдел защиты прав потребителей управления потребительского рынка и защиты прав потребителей администрации г. Ханты-Мансийска* *обратился житель города Ханты-Мансийска за содействием в урегулировании ситуации: в сентябре 2020 года посредством сети «Интернет» потребителем с индивидуальным предпринимателем был заключен договор купли-продажи комиссионного товара – снегохода, стоимостью 700 тыс.руб. Согласно предмета договора и Акта приема-передачи снегоход имел потертости, царапины по пластику, следы износа на гусенице. На перечисленные недостатки (дефекты) потребитель был согласен. В первых числах октября 2020 года снегоход был доставлен транспортной компанией из г.Томск в г. Ханты-Мансийск. При осмотре снегохода потребителем обнаружены дефекты не указанные при заключении договора. Для технического осмотра потребитель обратился в сервисный центр. По результатам проверки снегохода дано заключение с описанием дефектов, и стоимости услуг на их устранение - 246 913 руб.*

*В отделе потребителю были разъяснены его права, предусмотренные Законом РФ «О защите прав потребителей», составлена письменная претензия о расторжении договора купли-продажи и возврате денежных средств за товар, включая транспортные расходы. Требования потребителя удовлетворены в полном объеме в досудебном порядке.*

Консультирование потребителей, помощь в составлении претензий и исковых заявлений оказываются потребителям бесплатно, что особенно важно для малообеспеченных слоев населения. Большая доля обращений приходится от социально незащищенных, со средним и низким уровнем доходов граждан. Социальная структура потребителей, обратившихся за помощью в управление в 2020 году, представляется следующим образом:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Всего обратилось: | 2016 год  (%) | 2017 год  (%) | 2018 год  (%) | 2019 год (%) | 2020 год (%) |
| От инвалидов ВОВ, I, II групп, инвалидов детства | 0,8 | 0,4 | 0 | 1 | 1 |
| От пенсионеров | 19,1 | 19,6 | 18,9 | 18,2 | 18,7 |
| От безработных и домохозяек | 12,6 | 13,1 | 11,3 | 11,1 | 10,8 |
| От работников бюджетной сферы | 23,0 | 25,1 | 24,8 | 25,6 | 23,9 |
| От студентов | 15,8 | 17,2 | 15,8 | 16,1 | 16,7 |
| Других категорий | 28,7 | 24,6 | 29,2 | 28 | 28,9 |

1. **Содействие потребителям в реализации их права на судебную защиту**

В 2020 году специалистами управления оказана помощь в составлении 8 исковых заявлений от имени потребителя на сумму 452,1 тыс.руб. (в 2019 году – 13 на сумму 566,5тыс.руб.).

Судом удовлетворено 4 исковых заявления на сумму 55,3 тыс.руб., наложены штрафы в пользу потребителей на сумму 27,63 тыс.руб., заключено 1 мировое соглашение на сумму 16,5 тыс.руб., находятся на рассмотрении в суде 3 иска, 1 исковое заявление не предъявлено потребителем в суд.

Иски о защите прав потребителей содержали требования о расторжении договоров купли-продажи или выполнения работ (оказания услуг), взыскании уплаченных денег за некачественный товар (услугу), возмещении убытков, взыскании неустойки, компенсации морального вреда, штрафов за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителей.

Причинами обращений потребителей за помощью в восстановлении нарушенных прав является отсутствие реакции со стороны продавца (исполнителя) на претензию потребителя либо отказ продавца (исполнителя) добровольно удовлетворить законные требования потребителя.

*Так например 20 февраля 2018 года жительница города приобрела смартфон стоимостью 37 тыс.рублей. В течение гарантийного срока телефон перестал определять гарнитуру. 11 февраля 2019 года потребитель обратилась к продавцу с данной проблемой, смартфон приняли для проведения проверки качества. Через месяц пришло смс-оповещение о том, что можно забрать телефон.*

*При визуальном осмотре в телефоне обнаружены внешние повреждения: экран не проклеен, сколы на углах и боковых сторонах смартфона, при включении телефона зеленая полоса шириной примерно 5 мм по всему экрану. Отказавшись забирать телефон, женщина предложила сотрудникам обменять товар на новый. Вместо этого, телефон вновь отправили на ремонт. До января 2020 года потребитель пыталась выяснить где и что с ее товаром, но безрезультатно. В январе 2020 года потребитель обратилась в отдел защиты прав потребителей управления за помощью в защите нарушенных прав. Специалистом отдела подготовлено исковое заявление от имени потребителя для предъявления в суд.*

*По решению суда с продавца было взыскано в пользу потребителя: убытки, неустойка, компенсация морального вреда, штраф за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя на общую сумму 59 663,54 руб., а также государственная пошлина в доход местного бюджета в размере 1 933,27 рублей.*

*В ноябре 2019 года житель Ханты-Мансийска приобрел бензопилу. Через день эксплуатации товара, при повторном заведении, были обнаружены недостатки.*

*Обратившись в отдел защиты прав потребителей управления, специалистом от имени потребителя составлена претензия о расторжении договора купли-продажи и возврате денежных средств за некачественный технически сложный товар. Претензия и товар переданы потребителем продавцу для рассмотрения. В январе 2020 года потребителю сообщено об устранении недостатков в товаре. Отказавшись забирать отремонтированный товар, так как требование было о расторжении договора купли-продажи, потребитель вновь обратился в управление. Специалистами оказана помощь в составлении искового заявления для предъявления в суд.*

*В процессе рассмотрения дела стороны пришли к примирению. В результате чего, мировым судьей вынесено определение об утверждении мирового соглашения, согласно которому продавец обязуется возвратить потребителю в полном объеме* *стоимость товара – 9 405 руб., а также выплатить неустойку – 7 095 руб.*

Содействие потребителям в реализации их права на судебную защиту способствует повышению уровня защищенности населения от неправомерных действий хозяйствующих субъектов потребительского рынка.

1. **Взаимодействие с органами государственной власти федерального и окружного уровней, структурными подразделениями администрации муниципального образования по вопросам защиты прав потребителей**

Во исполнение Постановления Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры №51 от 08.05.2020 «О дополнительных мерах по предотвращению завоза и распространения новой коронавирусной инфекции, вызванной COVID-19, в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре», с целью предотвращения завоза и распространения новой коронавирусной инфекции, вызванной COVID-19 в 2020 году проводились совместные проверки в торговых объектах города на предмет:

1.1. Обеспечения на входе торгового объекта контроля соблюдения посетителями масочного режима (размещения информации о соблюдении масочного режима покупателями, препятствовать допуску в торговый зал покупателей без масок).

1.2. Обеспечения наличия мест обработки рук кожными антисептиками либо наличие дезинфицирующих салфеток, одноразовых перчаток.

1.3. Организации централизованного сбора на выходе использованных одноразовых масок, перчаток, дезинфицирующих салфеток.

Так, за весь период пандемии, в ходе совместных контрольно-проверочных мероприятий управления потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города Ханты-Мансийска совместно с сотрудниками Управления Роспотребнадзора по ХМАО – Югре, МО МВД «Ханты-Мансийский», было проверено 2 150 объектов торговли.

По статье 20.6.1. КоАП РФ «Невыполнение правил поведения при чрезвычайной ситуации или угрозе ее возникновения» за нарушение масочного режима на объектах торговли составлено 1 827 протоколов.

По статье 6.3 КоАП РФ «Нарушение законодательства в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения» на объектах торговли возбуждено 171 административное дело.

В Роспотребнадзор направлены материалы на привлечение к административной ответственности на 115 должностных лиц, осуществляющих деятельность на потребительском рынке. Судом привлечено к административной ответственности 28 должностных лиц по ч.2 статье 6.3 КоАП РФ, из них на 14 наложен штраф на сумму 425 000 рублей, 5 приостановили торговую деятельности до 10 суток.

За отчетный период проведено 2 заседания Комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в городе Ханты-Мансийске, на которых были рассмотрены вопросы:

совершенствование взаимодействия контрольно-надзорных органов с субъектами общественного контроля и организации контрольно-надзорных мероприятий на потребительском рынке города Ханты-Мансийска;

повышение качества пищевой продукции и ее соответствие требованиям безопасности при закупках в учреждениях социальной сферы города Ханты-Мансийска;

противодействие правонарушениям оборота контрафактной продукции легкой промышленности на территории города Ханты-Мансийска в 2020 году;

пресечение незаконного оборота, производства некачественной и опасной рыбной продукции, и водных биоресурсов на территории города Ханты-Мансийска в 2020 году;

противодействие незаконному обороту алкогольной и спиртосодержащей продукции на территории города Ханты-Мансийска в 2020 году;

противодействие незаконному обороту фармацевтической продукции на территории города Ханты-Мансийска в 2020 году.

По результатам работы Комиссии за отчетный период Администрацией города Ханты-Мансийска совместно с Управлением Роспотребнадзора по ХМАО – Югре, с правоохранительными органами и общественными организациями города проведены:

162 проверки по выявлению и пресечению нарушений в сфере розничной продажи алкогольной продукции в торговых объектах города. Выявлено 68 нарушений в розничной продаже алкогольной продукции. Из незаконного оборота изъято 526 литров алкогольной продукции на сумму 220 000 рублей, должностными лицами МО МВД России «Ханты-Мансийский» составлен 61 административный протокол;

проверка 42 объектов торговли, выявлено 14 нарушений розничной торговли. Из незаконного оборота изъято 1948 единиц контрафактной продукции;

обследовано 17 торговых объектов, в 8 торговых объектах выявлены нарушения в части обязательной маркировки средствами идентификации обувных товаров. В связи с отсутствием маркировки средствами идентификации арестовано 1653 пары обуви, в отношении 7 субъектов предпринимательской деятельности составлены протоколы об административном правонарушении по ч. 1 и ч. 2 ст. 15.12 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, материалы переданы на рассмотрение в суд.

Сотрудниками МО МВД России «Ханты-Мансийский» выявлено 15 преступлений по ст.256 УК РФ «Незаконная добыча (вылов) водных биологических ресурсов» - 10, по ст.258.1 УК РФ «Незаконные добыча и оборот особо ценных диких животных и водных биологических ресурсов, принадлежащих к видам, занесенным в Красную книгу Российской Федерации и(или) охраняемым международными договорами Российской Федерации» - 5.

С целью исполнения поручения Председателя Правительства Российской Федерации от 24.12.2019 № ДМ-П12-11271, изъятия из оборота некурительной никотинсодержащей продукции на территории города Ханты-Мансийска с 24.12.2019 по 12.03.2020 проведено 102 проверки объектов торговли и общественного питания, в том числе 67 в рамках совместных мероприятий с МОМВД и представителями Администрации города. По итогам проведенных мероприятий сотрудниками Роспотребназора установлено наличие 1522 единицы никотинсодержащей продукции в отсутствие документов, подтверждающих их безопасность и(или) не соответствующей обязательным требованиям, сотрудниками полиции была обнаружена и изъята некурительная никотиносодержащая продукция в количестве 66 банок («CORVUS»- 16 единиц, «ODENS»-50 единиц).

Еженедельно Комиссией по осуществлению контроля за организацией питания обучающихся проводится мониторинг организации питания обучающихся, в соответствии с санитарными нормами и правилами, а также документов ветеринарно-санитарной экспертизы, поступающей в автоматизированной информационной системе «Меркурий». В ее состав входят работники Администрации, муниципальных учреждений и предприятий города Ханты-Мансийска, депутаты Думы города Ханты-Мансийска.

1. **Взаимодействие с общественными объединениями потребителей**

Во исполнение постановления Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа-Югры от 13.08.2020 №105 «[О переходе ко второму этапу снятия ограничительных мероприятий, действующих в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре в период режима повышенной готовности, связанного с распространением новой коронавирусной инфекции, вызванной COVID-19](https://admhmao.ru/dokumenty/pravovye-akty-gubernatora/4546910/)», совместно с представителями общественных организаций города Ханты-Мансийска созданы рабочие группы:

«По мониторингу летних веранд (площадок) при стационарных объектах общественного питания»;

«По мониторингу организаций, возобновивших деятельность в сфере общественного питания», с целью оценки соблюдения объектами общественного питания требований и рекомендаций Роспотребнадзора, предусмотренных чек-листами, предотвращения завоза и распространения новой коронавирусной инфекции, вызванной COVID-19 на территории города Ханты-Мансийска.

За отчетный период проведено 399 проверочных мероприятий.

**6.Информирование и просвещение населения в сфере защиты прав потребителей**

Одним из приоритетных направлений в сфере защиты прав потребителей является правовое просвещение потребителей, формирование у населения навыков и стереотипов рационального потребительского поведения.

В 2020 году правовое информирование и просвещение граждан в области защиты прав потребителей проводилось как посредством индивидуального консультирования, так и пропаганды законодательства о защите прав потребителей среди всего населения города.

На Официальном информационном портале органов местного самоуправления города Ханты-Мансийска в сети Интернет размещено 35 информационных материалов по вопросам защиты прав потребителей, 8 статей в газету «Самарово – Ханты-Мансийск», 23 выступления на радио и телевидении, в разделе «Деятельность управления потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города Ханты-Мансийска» создан подраздел «Информация для хозяйствующих субъектов, осуществляющих розничную продажу алкогольной и спиртосодержащей продукции» для размещения информационных материалов по данной тематике.

С целью недопущения прав потребителей с предпринимателями города проведено 27 рабочих встреч и совещаний по рассмотрению вопросов касающихся отношений между потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), по соблюдению мер по предотвращению завоза и распространения новой короновирусной инфекции субъектами предпринимательской деятельности осуществляющих торговую деятельность и пассажирские перевозки на территории города Ханты-Мансийска.

По поручению Оперативного штаба по организации проведения мероприятий, направленных на предупреждение завоза и распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-2019) на территории г.Ханты-Мансийска организована работа телефона «Горячей линии» в круглосуточном режиме в сфере потребительского рынка и защиты прав потребителей.

Принимаемые меры органом местного самоуправления города Ханты-Мансийска позволяют оперативно осуществлять важнейшие мероприятия в сфере защиты прав потребителей и способствовать созданию на территории города условий для качественного функционирования социально значимых отраслей потребительского рынка, обеспечивающих жизнедеятельность населения муниципального образования, системно и гармонично обеспечивать защиту прав потребителей на местном уровне.

**7. Контактная информация для потребителей**

место нахождения управления:

628012, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра, Тюменская область, г. Ханты-Мансийск, ул. Гагарина, 290, каб.3, 5;

телефоны для справок: (3467) 33-86-25, 35-33-37 доб.5

адрес электронной почты: [upr-adm@admhmansy.ru](mailto:upr-adm@admhmansy.ru);

адрес электронной почты начальника отдела защиты прав потребителей:

SavenkovaSS@ admhmansy.ru;

график работы управления:

понедельник, среда, четверг, пятница: с 09.00 час. до 17.15 час.;

вторник: с 09.00 час. до 18.15 час.;

обеденный перерыв: с 12.45 час. до 14.00 час.;

суббота, воскресенье - выходные дни.