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 2019год

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

Во исполнение пункта 1.3.1 протокола №1 заседания Координационного совета при Губернаторе Ханты-Мансийского автономного округа – Югры по вопросам обеспечения и защиты прав потребителей от 18 апреля 2019 года, в целях обеспечения прав граждан в отдельных сферах жизнедеятельности разработана и включена в муниципальную программу «Профилактика правонарушений в сфере обеспечения общественной безопасности и правопорядка в городе Ханты-Мансийске» подпрограмма IV.«Обеспечение защиты прав потребителей», утвержденная постановлением 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»  [<http://admhmansy.ru/rule/admhmansy/adm/department-of-consumer-market-and-consumer-protection/activities/detail.php?ID=147163&iblock_id>.](%28http%3A/admhmansy.ru/rule/admhmansy/adm/department-of-consumer-market-and-consumer-protection/activities/detail.php?ID=146136&iblock_id=51).%20) Реализация подпрограммы направлена на решение задачи «Создание условий для реализации потребителями своих прав и их защиты. Повышение уровня правовой грамотности и формирование у населения навыков рационального потребительского поведения».

Постановлением 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» утвержден план мероприятий по защите прав потребителей в муниципальном образовании город Ханты-Мансийск

[[http://admhmansy.ru/rule/admhmansy/adm/department-of-consumer-market-and-consumer-protection/activities/detail.php?ID=147162&iblock\_id=51](%28http%3A//admhmansy.ru/rule/admhmansy/adm/department-of-consumer-market-and-consumer-protection/activities/detail.php?ID=134277&iblock_id=51) . )](http://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 |
| Чернышова Татьяна Васильевна | Специалист-эксперт | (3467) 35-33-37 доб.4 | TchernyshovaT@admhmansy.ru |

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

На территории города Ханты-Мансийска обеспечена возможность обращения жителей 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.

Оперативность предоставления консультаций по вопросам защиты прав потребителей является специфической особенностью данной работы, так как для предъявления некоторых требований потребителя установлены ограничительные сроки, что имеет большое значение для урегулирования правоотношений между потребителем и его контрагентом (продавцом, исполнителем).

За отчетный период в адрес управления обратились 1 216 граждан   (в 2018 году – 1 287). Всем обратившимся предоставлены консультации по вопросам применения законодательства о защите прав потребителей, оказана помощь в составлении 145 письменных претензий на сумму 802,9 тыс.руб. (в 2018 году – 131 на сумму 2 253,7 тыс. руб.), удовлетворено 132 требования на сумму 432,6 тыс.руб. (в 2018 году – 107, на сумму 1 731,3 тыс.руб.).

Из числа поступивших обращений 82,2% приходится на сферу торговли и 17,8% – на сферу услуг: бытовые услуги - 13%, жилищно-коммунальные услуги – 2%, услуги связи – 0,4 %.

Основные мотивы обращений потребителей были связаны с обнаружением недостатка в товаре (услуге, работе), нарушением срока оказания услуги (выполнения работы) либо передачи предварительно оплаченного товара. Поступали также вопросы потребителей, касающиеся обмена либо возврата товара надлежащего качества, предоставления необходимой и достоверной информации о товаре (услуге, работе), порядка расчета платы за услуги, отказа от услуги (работы).

В связи с тем, что безуспешные попытки потребителя самостоятельно урегулировать спор с продавцом (исполнителем) зачастую были связаны с незнанием законодательства либо неправильным применением норм законодательства в конкретной ситуации со стороны хозяйствующего субъекта (продавца, исполнителя), 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.

Практиковалась организация досудебного разбирательства непосредственно в управлении, куда приглашались потребитель и продавец (исполнитель), обеим сторонам разъяснялись права потребителей, пределы ответственности, сроки удовлетворения требований потребителя, негативные материальные последствия для предпринимателя в виде штрафа за отказ в добровольном порядке удовлетворить законные требования потребителя в случае рассмотрения спора в судебном порядке.

Опыт работы управления показал, что консультационно-разъяснительная работа с хозяйствующими субъектами способствуют разрешению потребительских споров в досудебном и внесудебном порядке.

Содействие жителям города в досудебном урегулировании потребительских споров помогает потребителям грамотно вести диалог с противоположной стороной и разрешать конфликтные ситуации цивилизованно и в более короткие сроки.

В результате полученной правовой помощи в 2019 году потребителям удалось урегулировать в досудебном порядке 662 потребительских спора на сумму 2 759,4 тыс. руб., что составило 84,5 % от общего количества потребительских споров.

По сравнению с 2018 годом количество обращений снизилось на 5,5%.

Динамика обращений потребителей по вопросам защиты прав потребителей, ед.

Динамика обращений по вопросам защиты прав потребителей за предыдущие пять 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.

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 2019 году, представляется следующим образом:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Всего обратилось: | 2015 год (%) | 2016 год(%) | 2017 год(%) | 2018 год(%) | 2019 год (%) |
| От инвалидов ВОВ, I, II групп, инвалидов детства | 1,2 | 0,8 | 0,4 | 0 | 1 |
| От пенсионеров | 18,5 | 19,1 | 19,6 | 18,9 | 18,2 |
| От безработных и домохозяек | 16,7 | 12,6 | 13,1 | 11,3 | 11,1 |
| От работников бюджетной сферы | 20,1 | 23,0 | 25,1 | 24,8 | 25,6 |
| От студентов | 14,2 | 15,8 | 17,2 | 15,8 | 16,1 |
| Других категорий | 19,3 | 28,7 | 24,6 | 29,2 | 28 |

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

В случаях, когда требования потребителей в добровольном (внесудебном) порядке не удовлетворялись продавцами (исполнителями), специалисты управления разъясняли потребителям право на обращение в суд и рекомендовали отстаивать свои права в судебном порядке. При этом потребителям разъясняли порядок предъявления иска, право выбора потребителем места предъявления иска, льготы по уплате госпошлины. По спорам, для которых обязателен досудебный претензионный порядок, предупреждали о предельных сроках предъявления претензий и последствиях несоблюдения такого порядка.

Потребителям, решившим отстаивать свои права в суде, специалисты управления оказывали непосредственную помощь в составлении искового заявления, подготовке доказательной базы.

В 2019 году специалистами управления оказана помощь в составлении 13 исковых заявлений от имени потребителя на сумму 566,5 тыс.руб. (в 2018 году – 12 на сумму 655,6 тыс.руб.).

Иски о защите прав потребителей содержали требования о расторжении договоров купли-продажи и оказания услуг (выполнения работ), возврате уплаченных денежных средств за товар с недостатком, замене товара с недостатком, возврате предварительно оплаченной суммы при нарушении срока передачи товара, устранении недостатков в выполненной работе, взыскании убытков, неустойки, возмещении вреда, причиненного жизни, здоровью, имуществу потребителя, компенсации морального вреда, штрафов за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителей.

В пользу потребителей в отчетном периоде решено 9 дел, в том числе 1 дело по иску, предъявленное в 2018 году. Судом удовлетворено 4 исковых заявления на сумму 118,5 тыс.руб., заключено 5 мировых соглашений на сумму 117,9 тыс.руб., наложены штрафы в пользу потребителей на сумму 39,0 тыс.руб., отказано в удовлетворении 1 иска (по причине отсутствия информации о местонахождении ответчика), остальные находятся в стадии рассмотрения.

Содействие потребителям в реализации их права на судебную защиту способствует повышению уровня защищенности населения от неправомерных действий хозяйствующих субъектов потребительского рынка. Неисполнение предприятиями законных требований потребителей в добровольном порядке приводит к выплате неустоек, компенсации морального вреда в пользу потребителя и штрафов в пользу государства.

С целью снижения сумм, присужденных к взысканию с ответчиков в пользу потребителей, ответчики предлагали потребителям заключить мировое соглашение. Потребители соглашались на мировое соглашение, желая сэкономить время и быстрее восстановить свое нарушенное право.

Так, например, житель города Ханты-Мансийска заключил договор купли-продажи дивана на основании ознакомления с товаром по каталогу, предложенным продавцом-консультантом. Потребителем внесена предоплата в день подписания договора в размере 30% от общей цены заказа, оставшаяся сумма внесена через три недели. Товар доставлен в срок, но информация о порядке и сроках возврата отсутствовала. После сборки дивана, обнаружено, что товар не соответствует выбранной (заказанной) модели по каталогу. В дальнейшем потребителем предъявлено письменное требование о возврате денежных средств за товар. Продавец отказался удовлетворять требование потребителя, ссылаясь на Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55. После этого потребитель обратился в управление, специалистами оказана помощь в составлении искового заявления для предъявления в суд. В результате, между предпринимателем и потребителем заключено мировое соглашение, возвращена полная стоимость заказанного товара.

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

В 2019 году проведен Координационный совет по вопросам обеспечения и защиты прав потребителей при Администрации города Ханты-Мансийска (далее – Координационный совет), утвержденный постановлением Администрации города Ханты-Мансийска 04.09.2019 №1093 «О создании Координационного совета по вопросам обеспечения и защиты прав потребителей при Администрации города Ханты-Мансийска», на котором рассмотрены вопросы: «Защита прав потребителей жилищно-коммунальных услуг на территории города Ханты-Мансийска», «О мерах по обеспечению прав потребителей жилищно-коммунальных услуг в городе Ханты-Мансийске». В состав Координационного совета входят исполнительные органы государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, структурные подразделения Администрации города Ханты-Мансийска, общественные объединения и хозяйствующие субъекты города Ханты-Мансийска.

В течение года проведено 3 заседания Комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в городе Ханты-Мансийске (постановление Администрации города Ханты-Мансийска от 23.12.2016 №1388 «О комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в городе Ханты-Мансийске»), на которых были рассмотрены вопросы в сфере антиалкогольного законодательства, противодействия правонарушениям оборота контрафактной продукции, в области безопасности продовольственной продукции и товаров легкой промышленности.

По результатам работы Комиссии за отчетный период проведена проверка 36 объектов торговли, выявлено 7 нарушений розничной торговлипо выявлению контрафактной продукции, возбуждено 3 уголовных дела. Из незаконного оборота изъято 158 единиц контрафактной продукции. Пресечен факт незаконного ввоза на территорию города Ханты-Мансийска из Турции 30 единиц комплектующих автомобильного электрооборудования; проведены 102 проверки по выявлению и пресечению нарушений в области розничной продажи алкогольной продукции и непродовольственных товаров в торговых объектах города. Выявлено 67 нарушений розничной продажи алкогольной продукции, составлен 61 административный протокол. Возбуждено 6 уголовных дел, из них по факту повторной реализации алкогольной продукции несовершеннолетнему.

Совместно с Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по ХМАО-Югре организована и проведена рабочая встреча с хозяйствующими субъектами по оказанию методической помощи и разъяснению норм реализации молочной продукции в зависимости от её видов и компонентного состава (приняли участие 24 хозяйствующих субъекта, осуществляющих деятельность в 38 продовольственных магазинах города).

Совместно со Службой государственного надзора ХМАО – Югры проведены плановые (рейдовые) осмотры аттракционной техники за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники на 4 площадках города, нарушений не выявлено.

В рамках Всемирной недели качества со студентами Автономного учреждения профессионального образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский технолого-педагогический колледж» проведены «Дни открытых дверей» в федеральной сети «Лента», в ресторане «Миснэ».

Выступили с докладом: «Об опыте применения механизма медиации специалистами по защите прав потребителей в г.Ханты-Мансийске» на тему: «Развитие системы медиации как способа разрешения споров с участием потребителя» на заседании Консультативного совета по защите прав потребителей при Управлении Роспотребнадзора по ХМАО-Югре.

Приняли участите в работе заседания Консультативного совета по защите прав потребителей при Управлении Роспотребнадзора по ХМАО-Югре на тему «Актуальные вопросы по защите прав потребителей при оказании услуг связи на территории Югры».

Приняли участие в работе заседания экспертного совета окружных конкурсов «Лучший товар Югры-2019» и «Лидер бизнес югры-2019», проводимой в Торгово-Промышленной палате Ханты-Мансийского автономного округа-Югры по вопросу экспертного заключения о товарах, услугах, компаниях заявленных на конкурс.

В соответствии с планом работы управление принимает участие в работе межведомственной санитарно-противоэпидемической комиссии, в комиссии по обеспечению прав инвалидов на пользование объектами социальной инфраструктуры, в комиссии по размещению нестационарных торговых объектов, в комиссии по повышению качества и доступности предоставления муниципальных услуг, в комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав, в комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в городе Ханты-Мансийске, в комиссии по профилактике правонарушений, комиссии гражданской обороны и чрезвычайных ситуаций.

1. **Взаимодействие с общественными объединениями потребителей**

В сегменте потребительского рынка города Ханты-Мансийска имеется практика взаимодействия Администрации города Ханты-Мансийска, депутатов Думы города Ханты-Мансийска с активистами федерального партийного проекта «Народный контроль» Всероссийской партии «Единая Россия». В городе Ханты-Мансийске местным отделением партии «Единая Россия» сформирована рабочая группа «Народный контроль», которая осуществляет взаимодействие со специалистами органов Роспотребнадзора, здравоохранения, образования, защите прав потребителей Администрации города Ханты-Мансийска, сотрудниками МОВД Ханты-Мансийский, членами общероссийского народного фронта в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре.

В рамках общественного контроля на территории города Ханты-Мансийска в 2019 году проведены следующие мероприятия:

1. Мониторинг продуктовых магазинов по соблюдению новых правил продажи молочных, молоко содержащих продуктов которые при выкладке должны сопровождаться информационной надписью «Продукты без заменителя молочного жира». Результаты мониторинга по соблюдению правил продажи молочных продуктов направлены в Роспотребнадзор ХМАО – Югры для рассмотрения и принятия решений.
2. В 11 магазинах города мониторинг школьной формы для обучающихся на предмет соблюдения обязательных требований Технического Регламента Таможенного Союза 007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков». Результаты мониторинга по соблюдению правил продажи молочных продуктов направлены в Роспотребнадзор ХМАО – Югры для рассмотрения и принятия решений.
3. 25 рейдов по проверке движения городского транспорта (автобусы, маршрутные такси) в праздничные, выходные и морозные дни. Выявлены 12 нарушений, все нарушения устранены.
4. Проведен рейд в четырех специализированных магазинах электробытовой техники на наличие приставок для цифрового телевидения и мониторинг стоимости. Установлено, что торговые сети обеспечены необходимым количеством приставок с доступными ценами.
5. Мониторинг уборки снега на территории города, выявлено 35 нарушений, все нарушения устранены.
6. Мониторинг качества и безопасности питания в детских дошкольных и общеобразовательных учреждениях-анкетирование.
7. Мониторинг состояния 35 детских площадок, выявленные нарушения устранены.

Положительный эффект имеет направленная информация по материалам общественных проверок, содержащая признаки состава административного правонарушения, о выявленных товарах (работах, услугах) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды в федеральные органы исполнительной власти, осуществляющим контроль за качеством и безопасностью товаров.

Совместно с представителями Ханты-Мансийской городской организации Общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов», регионального общественного движения инвалидов колясочников «Преобразование» проведен мониторинг доступности объектов потребительского рынка. По результатам мониторинга хозяйствующим субъектам даны рекомендации по реконструкции и обустройству доступности объектов потребительского рынка для маломобильных групп населения. Проведена работа с хозяйствующими субъектами по прохождению обучения специалистов потребительского рынка на курсах: «Школа эффективного использования элементов «Доступной среды». Психологические и технические аспекты».

**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 2019 году правовое информирование и просвещение граждан в области защиты прав потребителей проводилось как посредством индивидуального консультирования граждан, непосредственно обратившихся в управление, 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 39 информационных материалов по вопросам защиты прав потребителей, 6 статей в газету «Самарово – Ханты-Мансийск», 5 выступлений на радио и телевидении, в разделе «Деятельность управления потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города Ханты-Мансийска» создан подраздел «Информация для потребителей услуг ЖКХ» для размещения информационных материалов по данной тематике.

С целью обучения подрастающего поколения основам защиты прав потребителей, воспитания у современной молодежи потребительской культуры и установки грамотного поведения в различных жизненных ситуациях, возникающих при приобретении товаров и услуг для учащихся образовательных учреждений города проведено 4 тематических занятия, 1 встреча с пенсионерами по вопросам защиты прав потребителей ЖКУ.

В соответствии с постановлением Администрации города Ханты-Мансийска от 23.04.2019 №461 «Об организации и проведении XI городского конкурса по защите прав потребителей «Потребитель и его права» проведен конкурс. Победителями признаны студенты АУ профессионального образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийский технолого-педагогический колледж».

В рамках исполнения Плана мероприятий «дорожной карты» по защите прав потребителей изготовлены буклеты (памятки) – 2 500 штук: «Памятка для потребителей услуг ЖКХ», «Потребитель, знай свои права», «Потребительский кредит», «Телефон горячей линии», «Интернет-магазин. Особенности продаж», «Как случайно не оказаться должником». Информационные материалы распространены через медицинские организации, образовательные организации, учреждения социального обслуживания населения, МФЦ, ИРЦ, торговые объекты, молодежные организации и библиотечную сеть.

С целью профилактики нарушений прав потребителей, социальной ответственности хозяйствующих субъектов, создания условий для повышения качества и безопасности реализуемых товаров, работ, услуг проведено 6 рабочих встреч с субъектами предпринимательской деятельности, организован и проведен семинар «Как повысить свой профессионализм и качество работ».

На совещаниях и семинарах с предпринимателями озвучивались основные мотивы обращений по вопросам защиты прав потребителей, зафиксированные факты нарушений прав потребителей, спорные ситуации, проблемы правильного толкования норм законодательства данной сферы, последствия нарушения прав потребителей для лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность, а также о культуре торговли и бытового обслуживания населения.

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.

 Главные задачи, которые мы формулируем для себя на ближайшую перспективу – это проведение работы по содействию жителям города Ханты-Мансийска в реализации и защите прав потребителей, информирование и просвещение о правах потребителей, повышение правовой грамотности граждан, а также более активное привлечение общественности к вопросам контроля на потребительском рынке.

 **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;

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.