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 2021 год

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

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: (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 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.

Наиболее распространенной формой обращения являются обращения по телефону. Если вопрос не требует дополнительных уточнений и запросов, то гражданин получает консультацию сразу же. Если для правильной консультации требуется более детальное изучение имеющихся у потребителя документов либо необходимо содействие в составлении письменной претензии, то потребитель приглашается на личный прием либо предлагается направить документы по электронной почте.

В 2021 году в адрес управления за консультацией либо содействием в защите прав потребителей обратилось 1 201 граждан. Количество обращений увеличилось на 9,4 % по сравнению с аналогичным периодом предыдущего года (в 2020 году – 1 098 обращений).

Чаще поступали вопросы по защите прав потребителей в сфере розничной торговли, их доля составила 79,8% (2020 год – 83,5%) от всех обращений потребителей. Обращения по бытовым услугам составили – 9,9% (2020 год – 8,3%), жилищно-коммунальным услугам – 4 % (2020 год – 2,9%), транспортным услугам – 1% (2020 год – 0,6%), услугам связи – 1,3% (2020 год – 1,7%), услугам общественного питания, туристским, медицинским, страховым, банковским услугам и иным платным услугам – 4% (2020 год – 3%).

В условиях пандемии, в связи с распространением новой короновирусной инфекции (COVID-19) среди обращений граждан на нарушение их прав при покупке товаров возросло количество обращений относительно нарушений продавцами правил продажи дистанционным способом. Кроме того, причинами, вызвавшими жалобы потребителей на продавцов товаров, являлись отказ в удовлетворении законных требований потребителей на расторжение договора или замену некачественного товара, несоблюдение сроков поставки товаров.

В результате полученной правовой помощи в 2021 году в добровольном порядке без судебного разбирательства удалось урегулировать 720 спорных ситуаций между потребителями и хозяйствующими субъектами, в том числе 120 дел по письменным претензиям, подготовленным с помощью специалистов по защите прав потребителей.

Динамика обращений потребителей по вопросам защиты прав потребителей, ед.

Количество обращений говорит о том, что жители города, обращаясь за помощью или разъяснением, проявляют доверие к действующей муниципальной власти и нацелены на положительное решение проблем во взаимодействии с ее представителями. Консультирование потребителей, помощь в составлении претензионных и исковых заявлений в органах местного самоуправления оказываются потребителям на безвозмездной основе, что особенно важно для малообеспеченных слоев населения.Обратная связь с населением обеспечивает более глубокое понимание происходящих процессов, позволяет находить оптимальные пути решения возникающих проблем**.**

С целью содействия в разрешении спорных ситуаций в досудебном порядке с предпринимателями, руководителями предприятий проводились встречи и беседы, 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 способствует разрешению потребительских споров в досудебном и внесудебном порядке.

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 2021 году оказана помощь в составлении 6 исковых заявлений от имени потребителя на сумму 451,4 тыс.руб. (в 2021 году – 8 на сумму 452,1 тыс.руб.). Удовлетворено в пользу потребителя 4 иска на сумму 198,3 тыс. руб., дополнительно в пользу потребителей с ответчиков взысканы штрафы за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителей на сумму 57,5 тыс. руб., 2 иска находятся на рассмотрении в суде.

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.

Неисполнение предприятиями законных требований потребителей в добровольном порядке приводит к выплате неустоек, компенсации морального вреда и штрафов в пользу потребителя.

*Так например в марте 2021 года семейная пара из Ханты-Мансийска заключили договор с туристическим агентством о реализации туристического продукта. Туристский продукт включал в себя: проживание в отеле и перелет Сургут-Анталья – Анталья-Сургут. В связи с переносом времени вылета из Анталии позже на 12 часов, супруги не успевали на стыковочный рейс (Москва-Сургут). По прибытию в аэропорт г.Москва выяснилось, что они не зарегистрированы на другие ближайшие рейсы в город Сургут. По этой причине им пришлось приобретать билеты другой авиакомпании за свой счет на более позднюю дату с вылетом из другого аэропорта (в следствии чего они не успевали в назначенную дату в Ханты-Мансийск, и пропустили рабочий день). Прилетев в Сургут, вынуждены были нести дополнительные затраты по бронированию гостиницы.*

*Приехав в Ханты-Мансийск супружеская пара предъявила письменную претензию туристическому агентству с требованием возврата денежных средств за приобретенные авиабилеты из Москвы в Сургут, питание в аэропортах, проживание в гостинице г. Сургут. Ответа на претензию не последовало.*

*Обратившись в отдел защиты прав потребителей управления, потребителям была оказана помощь в составлении искового заявления для предъявления в суд.*

*По решению суда исковые требования потребителей удовлетворены, с туристического агентства взыскана сумма в счет возмещения убытков, неустойка, сумма компенсации морального вреда, штраф за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя.*

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**
* В 2021 году проведено заседание Координационного совета по вопросам обеспечения и защиты прав потребителей при Администрации города Ханты-Мансийска (постановление Администрации города Ханты-Мансийска 04.09.2019 №1093 «О создании Координационного совета по вопросам обеспечения и защиты прав потребителей при Администрации города Ханты-Мансийска»).

Рассмотрены вопросы:

1. О реализации и защите прав потребителей бытовых услуг, создании условий для обеспечения населения услугами бытового обслуживания
2. Об исполнении протокольных поручений заседания Координационного совета по вопросам обеспечения и защиты прав потребителей при Администрации города Ханты-Мансийска.
* Во исполнение Постановления Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 08.05.2020 № 51 «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 2021 году уполномоченными лицами проводились совместные проверки в торговых объектах города на предмет:

соблюдения посетителями и работниками торговых объектов масочного режима;

обеспечения наличия мест обработки рук кожными антисептиками либо наличия дезинфицирующих салфеток, одноразовых перчаток;

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

В ходе совместных контрольно-проверочных мероприятий сотрудниками управления потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города Ханты-Мансийска, управления муниципального контроля Администрации города Ханты-Мансийска, Роспотребнадзора, МО МВД «Ханты-Мансийский» с привлечением общественности проверено 4 546 объектов торговли. По результатам мероприятий составлено 1 129 административных протоколов. В Роспотребнадзор направлены материалы на привлечение к административной ответственности 59 должностных лиц, осуществляющих деятельность на потребительском рынке. Судом привлечено к административной ответственности 7 должностных лиц с наложением штрафа. Уполномоченными лицами муниципальных органов привлечено к административной ответственности 7 должностных лиц по ч.1 ст.20.6.1 КоАП РФ, наложен штраф на сумму 130 000 руб. Привлечено к административной ответственности 205 физических лиц по ч.1 ст.20.6.1 КоАП РФ.

Проведена работа с руководителями предприятий общественного питания по размещению на входах в объекты QR-кодов для посетителей. В настоящее время все общедоступные объекты питания в городе оснащены QR-кодом при входе.

* За отчетный период проведено 3 заседания Комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в городе Ханты-Мансийске, на которых были рассмотрены вопросы:

об итогах мероприятий по противодействию незаконному обороту алкогольной и спиртосодержащей продукции на территории города Ханты-Мансийска;

об итогах мероприятий по противодействию незаконным рубкам лесных насаждений в 2020 году и за 1 полугодие 2021 года;

о рассмотрении предложений по совершенствованию взаимодействия контрольно-надзорных органов с субъектами общественного контроля и организации контрольно-надзорных мероприятий на потребительском рынке города Ханты-Мансийска;

о результатах повышения качества пищевой продукции и ее соответствие требованиям безопасности при закупках в учреждениях социальной сферы города Ханты-Мансийска.

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:

рейдовые мероприятия по противодействию правонарушениям оборота контрафактной продукции на территории города Ханты-Мансийска 40 объектов торговли, выявлено 9 фактов розничной продажи контрафактной продукции, из них по 4 приняты решения в порядке КоАП РФ, по 3 возбуждены уголовные дела по признакам состава преступления, предусмотренного ч.1 ст.180 УК РФ, из незаконного оборота изъято 1 716 единиц контрафактной продукции;

12 контрольно-надзорных мероприятий по незаконному обороту промышленной продукции на территории года Ханты-Мансийска, из незаконного оборота изъято 356 единиц фальсифицированной продукции, составлено 17 протоколов об административных правонарушениях;

15 специализированных рейдов по объектам торговли и общественного питания, выявлено 45 административных правонарушений, привлечено к административной ответственности 9 субъектов предпринимательской деятельности, возбуждено 1 уголовное дело, из незаконного оборота изъято 201 литр алкогольной продукции;

9 контрольно-надзорных мероприятий, проверено 26 декалитров алкогольной продукции, из них 0,5 декалитров реализовалось с нарушением действующего законодательства, продукция изъята из оборота, выявлено 2 факта нарушения Федерального закона от 22.11.1995 №171-ФЗ «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции», а также 3 факта нарушения Технического регламента ТР ТС 021/2011. «Технический регламент Таможенного союза. О безопасности пищевой продукции», составлен 1 протокол об административных правонарушениях, вынесено 1 постановление в отношении должностного лица;

40 контрольно-надзорных мероприятий, проинспектировано 86 партий рыбной продукции, из оборота изъято 44 кг. недоброкачественной продукции, составлено 4 протокола об административном правонарушении;

сотрудниками МО МВД России «Ханты-Мансийский» выявлено 11 преступлений по ст.256 УК РФ «Незаконная добыча (вылов) водных биологических ресурсов», и 5 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»;

при проведении проверок юридических лиц в сфере оборота лекарственных препаратов для медицинского применения в медицинских и аптечных учреждениях и в сфере оборота медицинских изделий нарушений не выявлено;

обучающие семинары для субъектов общественного контроля по организации, подготовке и проведению общественного контроля на потребительском рынке.

* В целях снижения количества контрафакта и фальсификата на российском рынке, проведена работа по информированию граждан города через социальные сети и средства массовой информации о необходимости зарегистрироваться в национальной системе цифровой маркировки «Честный ЗНАК».
* Руководителям предприятий потребительского рынка города Ханты-Мансийка направлены материалы об обязательной маркировке средствами идентификации отдельных категорий товаров, включающие в себя программы государственной поддержки бизнеса, готовые решения для малого бизнеса, перечень типографий, технологических партнеров и интеграторов, пошаговые инструкции и видео-уроки. Приняли участие в онлайн-семинаре на тему: «Цифровая маркировка на страже интересов государства, потребителей и правообладателей», в котором приняли участие члены Общественной палаты города Ханты-Мансийска и участники мероприятий общественного контроля на потребительском рынке.
1. **Взаимодействие с общественными объединениями потребителей**

В сегменте потребительского рынка города Ханты-Мансийска продолжается 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 с Администрацией города Ханты-Мансийска, со специалистами органов Роспотребнадзора, здравоохранения, образования, сотрудниками МОВД Ханты-Мансийский, членами общероссийского народного фронта в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре.

В рамках общественного контроля на территории города Ханты-Мансийска в 2021 году проведены следующие мероприятия:

обследовано 5 пунктов выдачи молочно-раздаточной продукции, нарушения по работе «молочных кухонь» не выявлены;

проверено более 100 объектов потребительского рынка города, сотрудниками МО МВД РФ «Ханты-Мансийский» составлен 51 протокол об административных правонарушениях;

проведено обследование 7 объектов потребительского рынка за соблюдением законодательства по запрету на продажу «веселящего газа», нарушений не выявлено;

ежедневно проводились мониторинговые мероприятия в 34 объектах торговли (сетевые магазины, сезонные ярмарки, городской рынок), проверялись такие овощи как: картофель, свекла, морковь, капуста, лук, установлено сезонное снижение цен на данные товары;

ежемесячный мониторинг цен на фиксированный набор товаров (67 наименований), мониторинг ценовой ситуации на социально значимые продовольственные товары, по итогам мониторинга установлено повышение цен на 2,5% (направлены письма в УФАС);

рейды объектов потребительского рынка и аптек на соблюдение противоэпидемиологических мер, выявлены нарушения масочного режима работниками и потребителями, составлены протоколы об административных правонарушениях;

мониторинг 106 детских площадок, результаты выявленных нарушений направлены для устранения в соответствующие инстанции.

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.

**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 2021 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 39 информационных материалов по вопросам защиты прав потребителей, 5 статей в газету «Самарово – Ханты-Мансийск», 12 выступлений на городском радио и телевидении.

С целью недопущения прав потребителей с предпринимателями города проведено 15 рабочих встреч и совещаний по рассмотрению вопросов касающихся отношений между потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), по вопросу необоснованного повышения цен на продовольственные товары первой необходимости с руководителями торговых сетей, по соблюдению масочного режима в объектах потребительского рынка, по соблюдению постановлений Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, рекомендаций Роспотребнадзора.

Для студентов АУ профессионального образования Ханты-Мансийского автономного округа ХМАО – Югры «Ханты-Мансийский технолого-педагогический колледж» проведены тематические занятия:

«О здоровом питании»;

«О мерах по борьбе с загрязнением окружающей среды пластиковыми материалами».

По инициативе партийного проекта «Народный контроль» в мессенджере Вайбер, в чате «Что случилось в ХМ» (официальный мессенджер Администрации города) проведен общественный мониторинг по вопросам удовлетворенности жителей города Ханты-Мансийска:

качеством пищевых продуктов;

оказания услуг общественного питания;

качеством услуг связи.

Осуществление мероприятий по защите прав потребителей способствует созданию на территории города условий для нормального функционирования социально значимых отраслей потребительского рынка (торговля, бытовое обслуживание, услуги связи, общественное питание, транспортные, коммунальные и иные услуги), обеспечивающих жизнедеятельность городского населения.

Главные задачи на ближайшую перспективу – это проведение работы по содействию жителям города Ханты-Мансийска в реализации и защите прав потребителей от неправомерных действий хозяйствующих субъектов потребительского рынка, информирование и просвещение о правах потребителей, повышение правовой грамотности граждан и субъектов предпринимательства, 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) 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.