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 2023 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](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**

В своей деятельности специалисты по защите прав потребителей управления руководствуются Конституцией Российской Федерации, Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», иными нормативными правовыми актами, регулирующими отношения в области 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 2023 году за консультацией в реализации или защите своих прав потребителей обратилось 1 158 граждан, в том числе по урегулированию потребительских споров в добровольном (несудебном и досудебном) порядке - 841. Количество обращений уменьшилось на 6,8% по сравнению с аналогичным периодом предыдущего года (в 2022 году – 1 237 обращений).

**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. В досудебном порядке урегулировано 775 споров между потребителями и хозяйствующими субъектами, из которых 80,9% приходится на сферу торговли и 19,1% - на сферу услуг, в том числе 108 - на основании претензий, подготовленных управлением в порядке оказания юридической помощи.

Наибольшее количество вопросов возникало у потребителей при приобретении технически сложных товаров, в том числе нарушение прав потребителей при продаже товаров дистанционным способом. Стабильность обращений по защите прав потребителей при покупке товаров данной группы связана с постоянно растущим спросом на эти товары, их широким ассортиментом и доступностью для приобретения (рассрочка платежей, потребительское кредитование). Как и в предыдущие годы, лидирующие позиции занимают обращения по сотовым телефонам (смартфонам), электробытовым товарам, бытовой радиоэлектронной аппаратуры, компьютерной техники.

Основными причинами обращений потребителей, касающихся покупки сложно технических товаров: обнаружение недостатка в товаре – 46,2%; обмен или возврат товара надлежащего качества – 28,7%; предоставление недостоверной либо неполной информации о товаре, обеспечивающей возможность их правильного выбора – 1,1%; нарушение продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю – 5,1%; проблемы при покупке товара дистанционным способом, в том числе посредством сети Интернет – 8%; вопросы, касающиеся срока годности и гарантийного срока – 2%; иные причины (недействительность отдельных условий договора, вопросы, связанные с оплатой товаров, нарушение режима работы торговой организации, несоблюдение правил продажи отдельных видов товаров и иных нормативных правовых актов в сфере розничной торговли, некорректное поведение персонала торговой организации) – 8,9%.

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 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**

С целью содействия потребителям в реализации их прав на судебную защиту в 2023 году оказана помощь в составлении трех исковых заявлений от имени потребителя, на сумму 76,6 тыс.руб. (в 2021 году – 6 на сумму 532,4 тыс.руб.). По двум искам потребителей заключены мировые соглашения на сумму 42,4 тыс. рублей, отказано в удовлетворении 1 искового заявления по иску потребителя (основание: экспертное заключение – вмешательство покупателя в плату питания стиральной машины).

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 октябре 2023 года потребитель приобрел в строительном магазине города Ханты-Мансийска межкомнатные двери. В первых числах декабря в одной из дверей выявился недостаток, а именно – повреждение (расхождение) полотна (условия эксплуатации не нарушались). Обратившись к продавцу с просьбой заменить некачественную дверь или произвести ремонт, потребителю было отказано по причине отсутствия гарантии на двери. Потребителем было принято решение обратиться к специалистам по защите прав потребителей. По результатам проведенной работы с хозяйствующим субъектом, дверь отремонтировали.
* Жительница города приобрела в магазине бытовой техники потолочный светильник (далее - товар). В течение гарантийного срока товар вышел из строя. Обратившись в магазин, гражданка объяснила суть проблемы, товар приняли для проведения проверки качества и устранения недостатков. Через 10 дней потребителю вернули отремонтированный товар. На 8 день после установки, светильник сломался. При обращении в магазин, сотрудники вновь предложили сдать товар для устранения недостатков. Не согласившись, женщина обратилась в отдел по защите прав потребителей. В результате проведенной беседы с хозяйствующим субъектом, жительнице обменяли некачественный товар на аналогичный.

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**

За отчетный период организовано и проведено 3 заседания Комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в городе Ханты-Мансийске, на которых рассмотрено 7 вопросов по основным направлениям деятельности:

о поставках качественной пищевой продукции в учреждения социальной сферы города Ханты-Мансийска и предложений по дальнейшему совершенствованию механизмов закупки и поставки продуктов питания в указанные учреждения;

об итогах выполнения Плана межведомственных мероприятий на 2023 год по выявлению и пресечению реализации, фальсифицированной и контрафактной алкогольной и спиртосодержащей продукции, продовольственных товаров на территории города Ханты-Мансийска;

об итогах мероприятий по противодействию незаконному обороту алкогольной и спиртосодержащей продукции на территории города Ханты-Мансийска за 1 полугодие 2023 года и 2023 год;

об итогах мероприятий по противодействию незаконным рубкам лесных насаждений в 2022 году и за 1 полугодие 2023 года;

об итогах проведенных мероприятий и выявленных нарушений при взаимодействии Комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в городе Ханты-Мансийске с контрольно-надзорными органами, субъектами общественного контроля в части продукции, находящейся в незаконном обороте, подлежащей электронной маркировке прослеживаемости, и предложения по совершенствованию дальнейшего взаимодействия.

По результатам работы Комиссии за отчетный период:

Сотрудниками МО МВД РФ «Ханты-Мансийский» выявлено 21 нарушение в сфере розничной продажи алкогольной продукции, составлено 18 протоколов об административных правонарушениях.

По фактам незаконной реализации немаркированной алкогольной продукции в торговых объектах города возбуждено 3 уголовных дела, изъято 2318 литров алкогольной продукции.

Принятыми мерами сотрудников ОЭБиПК МО МВД РФ «Ханты-Мансийский» на территории города прекращена деятельность 7 торговых объектов, в которых осуществлялась продажа немаркированной алкогольной и спиртосодержащей продукции, а также реализация алкогольной и спиртосодержащей продукции после 20:00.

В Администрации города Ханты-Мансийска рассмотрено 5 обращений граждан о нарушениях требований закона Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 16.06.2016 №46-оз «О регулировании отдельных вопросов в области оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре» в торговых объектах города.

Проведены совместные мероприятия с сотрудниками ОЭБиПК МОМВД России «Ханты-Мансийский» и сотрудниками Ханты-Мансийского таможенного поста Тюменской таможни. Выявлено 4 факта незаконной реализации контрафактной продукции в четырех торговых объектах города, изъято из незаконного оборота свыше 700 единиц Apple, 31 литр моторного масла.

МО МВД России «Ханты-Мансийский» проведены мероприятия, направленные на пресечение нарушений в сфере незаконного оборота водных биологических ресурсов. По результатам мероприятий, возбуждено 26 уголовных дел. Направлено в суд 6 уголовных дел, возмещено ущерба свыше 600 тысяч рублей.

В рамках взаимодействия МОМВД России «Ханты-Мансийский» и Природнадзор Югры, проведены совместные мероприятия, направленные на предупреждение, выявление, пресечение и раскрытие преступлений, а также пресечения административных правонарушений, совершаемых в сфере заготовки, переработки и реализации древесины на территории города Ханты-Мансийска.

Фактов незаконного оборота лесопромышленной продукции на территории города Ханты-Мансийска не зарегистрировано, обращений граждан по данному направлению не поступало.

1. **Взаимодействие с общественными объединениями потребителей**

**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 2023 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.

В сети Интернет (в том числе электронные СМИ, официальный сайт органа местного самоуправления, социальные сети) размещено 95 информационных материалов по вопросам защиты прав потребителей, 4 выступления на городском радио и телевидении, 2 статьи в газете «Самарово – Ханты-Мансийск».

С целью недопущения прав потребителей с предпринимателями города проведено 14 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 исполнению санитарных правил и выполнения санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий.

Проведено 7 тематических семинаров по вопросам защиты прав потребителей для учащихся старших классов пяти муниципальных образовательных организаций, студентов Югорского государственного университета и Ханты-Мансийского технолого-педагогического колледжа.

Проведен городской конкурс по защите прав потребителей «Грамотный студент» (постановление Администрации города Ханты-Мансийска от 07.04.2023 №190 «О проведении городского конкурса по защите прав потребителей «Грамотный студент»).

Победителями признаны студенты АУ «Ханты-Мансийский технолого-педагогический колледж»:

1 место – Воеводкина Ксения Владимировна, студентка 1 курса, специальность «Документационное обеспечение управления и архивоведение»;

2 место – Безух Дарья Константиновна, студентка 2 курса, специальность «Экономика и бухгалтерский учет».

В рамках социально-просветительского проекта «Правовой марафон для пенсионеров» 23-24 ноября проведена «Прямая» телефонная линия для людей пожилого возраста.

Принимаемые меры 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.

Главными задачами на ближайшую перспективу – остаются 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:

628007, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра, Тюменская область, г. Ханты-Мансийск, ул.Маяковского, 9, каб.1, 2, 3;

телефоны для справок: (3467) 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.