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 2022 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**

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 2022 году в адрес управления за консультацией либо содействием в защите прав потребителей обратилось 1 237 граждан. Количество обращений увеличилось на 3 % по сравнению с аналогичным периодом предыдущего года (в 2021 году – 1 201 обращение).

Динамика обращений потребителей по вопросам защиты прав потребителей, ед.

Из числа поступивших обращений 81,5% приходится на сферу торговли и 18,5% - на сферу услуг. В досудебном порядке урегулировано 829 споров между потребителями и хозяйствующими субъектами, в том числе 138 - на основании претензий, подготовленных управлением в порядке оказания юридической помощи.

Наибольшее количество вопросов возникало у потребителей при приобретении технически сложных товаров. 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 – 45,8%; обмен или возврат товара надлежащего качества – 27,2%; предоставление недостоверной либо неполной информации о товаре, обеспечивающей возможность их правильного выбора – 1,8%; нарушение продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю – 4,7%; проблемы при покупке товара дистанционным способом, в том числе посредством сети Интернет – 12%; вопросы, касающиеся срока годности и гарантийного срока – 1%; 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) – 7,5%.

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 2022 году оказана помощь в составлении шести исковых заявлений от имени потребителя, на сумму 532,4 тыс.руб. (в 2021 году – 6 на сумму 451,4 тыс.руб.). Четыре иска находятся в стадии рассмотрения, по двум искам потребителей заключены мировые соглашения на сумму 67,9 тыс. рублей.

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 ноябре 2021 года потребитель «С» заключил договор с организацией «Н» по изготовлению кухонного гарнитура. Потребителем были выбраны материалы и элементы для изготовления кухни из представленных образцов организации. Заказ был выполнен с нарушением сроков, после установки готового изделия в квартире заказчика, выявлено, что фасады не соответствуют выбранным образцам. Потребителем предъявлено устное требование о замене фасадов, но изготовитель отказался удовлетворять требование, ссылаясь на то, что кухня изготовлена именно из тех материалов, которые выбрал потребитель. После предъявления письменной претензии ситуация не изменилась. В феврале 2022 года потребитель обратилась в адрес управления с просьбой разобраться в сложившейся ситуации. Специалистами было принято решение пригласить потребителя и изготовителя в управление для беседы. В результате, стороны пришли к обоюдному согласию, все недостатки в изделии устранены, фасады кухонного гарнитура заменены.
* В ноябре 2022 года в адрес управления обратился житель города с устной жалобой на организацию «Х». Причиной обращения послужил отказ потребителю в выдаче кассового чека при оплате заказа - изготовленных окон. Специалистом по защите прав потребителей проведена беседа с руководителем организации «Х» об ответственности за нарушения законодательства о применении ККТ. Требования потребителя удовлетворены в добровольном порядке – предоставлены документы, подтверждающие оплату услуг.
* В ноябре 2021 года потребитель приобрел в магазине города Ханты-Мансийска зимние ботинки. В процессе использования товара, по его прямому назначению (в зимний период) выявлены существенные недостатки: отхождение подошвы от верхней части ботинок, трещины на подошве, заломы и разрыв материала (кожи), разрушение строчного шва. В марте 2022 года потребитель устно обратился в магазин с данной проблемой, и оставил товар в магазине, чтобы сотрудники показали его руководителю. Не дождавшись решения от руководителя магазина, в апреле потребитель обратился в управление с просьбой оказания помощи в составлении претензии. В этот же день мужчина вручил сотрудникам магазина письменное требование о возврате денежных средств за некачественный товар. Ответ на претензию в установленные законом сроки не получен. Потребитель вновь обратился в управление, специалистами управления от имени потребителя подготовлено исковое заявление для предъявления в суд. После вручения искового заявления руководителю магазина, стороны заключили мировое соглашение, потребителю возвращены денежные средства за некачественный товар.
* Жительница города приобрела в сетевом магазине сотовый телефон. В течение 15 дней со дня покупки был обнаружен существенный недостаток – не работали динамики. Обратившись в магазин, потребитель объяснила проблему, сотрудники приняли телефон для проведения проверки качества. По истечении 20 дней потребителю пришло уведомление о том, что необходимо забрать исправный товар. Женщина приехала в магазин, при включении телефона выявлено, заявленный недостаток в товаре присутствует. Не согласившись с заключением сервисного центра (недостатки не выявлены, товар исправен), отказалась забирать телефон. После предъявления письменной претензии о возврате денежных средств за некачественный товар, подготовленной специалистами управления, требования потребителя удовлетворены в добровольном порядке.

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 протокольных поручений заседания Регионального оперативного штаба Ханты-Мансийского автономного округа – Югры по предотвращению завоза и распространения новой коронавирусной инфекции, вызванной COVID-19, с целью предотвращения завоза и распространения заболевания в 2022 году уполномоченными лицами проводились контрольно-проверочные мероприятия в торговых объектах города.

В ходе контрольно-проверочных мероприятий сотрудниками управления потребительского рынка и защиты прав потребителей, управления муниципального контроля Администрации города Ханты-Мансийска, Роспотребнадзора ХМАО – Югры, МО МВД РФ «Ханты-Мансийский» с привлечением общественности проверено 5203 объекта торговли. По результатам мероприятий уполномоченными лицами Администрации города Ханты-Мансийска в отношении физических лиц составлено 332 административных протоколов по ч.1 ст.20.6.1 КоАП РФ.

Ханты-Мансийским районным судом привлечено к административной ответственности 329 физических лица по ч.1 ст.20.6.1 КоАП РФ:

наложен 171 штраф на сумму 171 000 руб.;

вынесено предупреждений - 158;

прекращено - 3.

* За отчетный период проведено 3 заседания Комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в городе Ханты-Мансийске, на которых рассмотрено 10 вопросов по основным направлениям деятельности:

по пресечению и выявлению незаконного оборота алкогольной и спиртосодержащей продукции в сфере алкогольного законодательства;

по пресечению и выявлению продукции, находящейся в незаконном обороте, подлежащей электронной маркировке;

по противодействию правонарушениям оборота контрафактной продукции легкой промышленности;

по противодействию незаконному обороту фармацевтической продукции;

по противодействию незаконным рубкам лесных насаждений;

по пресечению незаконного оборота, производства некачественной и опасной рыбной продукции, и водных биоресурсов.

* По результатам работы Комиссии за отчетный период:

Совместно с МО МВД РФ «Ханты-Мансийский» проверено 105 торговых объектов по противодействию незаконному обороту алкогольной и спиртосодержащей продукции на территории города, выявлено 18 нарушений. Сотрудниками МО МВД РФ «Ханты-Мансийский» составлено 18 протоколов об административных правонарушениях. Из незаконного оборота изъято 1696,5 литра алкогольной продукции на сумму 678600 рублей. Возбуждено уголовное дело по признакам состава преступления, предусмотренного ч.5 ст.171.1 УК РФ, в отношении гражданина, по факту хранения с целью сбыта немаркированной алкогольной продукции.

МОМВД России «Ханты-Мансийский» размещены 3 видеоматериала в СМИ: по факту реализации алкогольной продукции без лицензии, а также попытки дачи взятки сотруднику ОЭБиПК за не привлечение к административной ответственности, за выявленное нарушение в сфере оборота алкогольной продукции.

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.

Проверено 24 аптеки, на предмет выявления фактов изготовления и оборота контрафактной, фальсифицированной и незаконно ввезенной на территорию Российской Федерации лекарственной продукции, фактов реализации контрафактной продукции анализируемой категории не установлено. Из незаконного оборота изъяты препараты: Lipo Lab 10мл, Тавигил 10 мл., Гексаметозон 4 мг., Ультракаин 0,7 мл., Д-С форте. Пресечена незаконная медицинская деятельность по введению препаратов для увеличения губ, косметического омоложения лица, без лицензии, и без регистрации в качестве индивидуального предпринимателя. Выявлен факт розничной продажи БАД (спортивное питание), без сертификатов соответствия в торговой точке «Территория сильных».

Сотрудниками ОЭБиПК МОМВД России «Ханты-Мансийский» проведены совместные проверочные мероприятия с сотрудниками Ханты-Мансийского таможенного поста Тюменской таможни в рамках оперативно-профилактического мероприятия «Контрафакт», в ходе которых осуществлена проверка 5 объектов торговли, выявлен 1 факт розничной продажи контрафактной продукции, из незаконного оборота было изъято 76 единиц контрафактной продукции. Управлением Роспотребнадзора по ХМАО – Югре в рамках исполнения мероприятий по незаконному обороту промышленной продукции на территории года Ханты-Мансийска вынесено 25 предостережений субъектам предпринимательской деятельности.

За 2022 год сотрудниками МОМВД России «Ханты-Мансийский» выявлено 28 преступлений, из них по ст.256 УК РФ «Незаконная добыча (вылов) водных биологических ресурсов» - 14, 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» - 14.

Выявлен факт незаконной предпринимательской деятельности (незаконная реализация водных биологических ресурсов: плотва, окунь, лещ) в отношении Свешникова В.А. Изъято свыше 7 тонн рыбы, на сумму свыше 500 000 руб.

1. **Взаимодействие с общественными объединениями потребителей**

В сегменте потребительского рынка города Ханты-Мансийска продолжается практика взаимодействия Администрации города Ханты-Мансийска и депутатов Думы города Ханты-Мансийска.

В рамках общественного контроля на территории города в 2022 году совместно с сотрудниками ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в ХМАО-Югре», отдела по здравоохранению и Депутатами города Ханты-Мансийка проводились мониторинговые мероприятия в объектах потребительского рынка по исполнению санитарных правил и выполнения санитарно-противоэпидемических мероприятий.

По результатам мониторинга, выявленные недостатки по организации профилактических мероприятий доведены до сотрудников, руководителей объектов для их устранения.

**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 2022 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 80 информационных материалов по вопросам защиты прав потребителей, , 14 выступлений на городском радио и телевидении, 1 статья в газете «Самарово – Ханты-Мансийск».

С целью недопущения прав потребителей с предпринимателями города проведено 17 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.

Для студентов БУ высшего образования ХМАО – Югры «Ханты-Мансийская государственная медицинская академия» проведено тематическое занятие по вопросам защиты прав потребителей.

Проведен городской конкурс по защите прав потребителей «Права потребителей - наши права» (постановление Администрации города Ханты-Мансийска от 05.03.2022 №240 «О проведении городского конкурса по защите прав потребителей «Права потребителей-наши права»).

Победителями признаны студенты БУ высшего образования ХМАО – Югры «Ханты-Мансийская государственная медицинская академия»:

 1 место – Межидова Камилла Магомедовна, Хадиева Юлия Альбертовна, за коллективную работу «Цифровой мир XXI века и наше здоровье»;

2 место – Чернавская Александра Александровна, Буланова Полина Олеговна, за коллективную работу «Права потребителя при приобретении товаров через Интернет-магазины»;

3 место – Банников Владислав Владиславович, за работу «Требование к маркировке товара».

В рамках социально-просветительского проекта «Правовой марафон для пенсионеров» 20 и 21 октября для граждан пожилого возраста, предпенсионеров, пенсионеров проведена «прямая» телефонная линия.

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:

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.