

**Российская Федерация**  
**Иркутская область**  
**Муниципальное образование «Тайшетский район»**  
**Тайшетское муниципальное образование**  
**АДМИНИСТРАЦИЯ ТАЙШЕТСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

От 26.03.2020г.

г. Тайшет

№ 248

О результатах работы Управления экономики администрации Тайшетского городского поселения по вопросам защиты прав потребителей за 2019 год

Заслушав информацию начальника отдела потребительского рынка и услуг Управления экономики администрации Тайшетского городского поселения Н.А. Заика о результатах работы Управления экономики администрации Тайшетского городского поселения по вопросам защиты прав потребителей за 2019 год, Административный совет при главе Тайшетского городского поселения отмечает, что Управлением экономики администрации Тайшетского городского поселения в данном направлении проводится активная целенаправленная работа.

Полномочия органов местного самоуправления по вопросам защиты прав потребителей на территории муниципального образования определены ст.44 Закона РФ «О защите прав потребителей». Федеральным законом от 29.07.2018г. №244-ФЗ внесены изменения в ст.14.1 Федерального закона «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», согласно которым с 10.08.2018г. за органами местного самоуправления закреплено право на осуществление мероприятий по защите прав потребителей, предусмотренных Законом Российской Федерации от 7.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей».

В соответствии со ст.44 Закона «О защите прав потребителей» в целях защиты прав потребителей на территории муниципального образования они вправе:

- рассматривать жалобы потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;
- обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей).

При выявлении по жалобе потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды незамедлительно извещать об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

Прием жалоб потребителей может осуществляться через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг.

Каждодневная защита прав потребителей - это устные консультации, рассмотрение жалоб и обращений граждан, составление исковых заявлений, дача заключений в судах, потребительское просвещение.

В течение 2019 года проведена работа по оказанию практической помощи потребителям в восстановлении их нарушенных прав. Даны соответствующие консультации по защите их прав, составлены претензии, оказана помощь в составлении исковых заявлений для обращения в суд по нарушенному праву, оказана помощь в разрешении конфликтных ситуаций в досудебном порядке в соответствии с действующим законодательством.

Так, за 2019 год в отдел потребительского рынка и услуг Управления экономики администрации Тайшетского городского поселения обратился 643 потребителя ( это на 5,7 % меньше по сравнению с 2018 годом).

Структура жалоб и обращений выглядит следующим образом:

- торговля - 357 обращений или 55,5 %;
- услуги связи -4 обращений или 0,7 %;
- ЖКХ -56 обращений или 8,7 %;
- транспорт -30 обращений или 4,6 %;
- бытовые услуги -97 обращений или 15,1 %;
- мед. Услуги - 8 обращений или 1,2 %;
- тур.услуги - 2 обращения или 0,3 %;
- услуги общ. питания – 26 обращений или 4,1 %;
- Прочие-63 обращений или 9,8 %

Все обращения граждан-потребителей рассмотрены в установленные законом сроки.

По обращениям потребителей специалистами проведена работа, позволившая в основном разрешить вопросы потребителей в досудебном порядке. Многочисленные вопросы разрешены при разъяснении норм права конфликтующим сторонам, найдены оптимальные варианты решения, приемлемые для двух сторон при рассмотрении конкретных вопросов и без подготовки досудебных претензий.

В тех случаях, когда продавцы или исполнители услуг отказываются разрешить спор в досудебном порядке, приходится обращаться в судебные инстанции.

За текущий период оказана помощь в составлении 75 исковых заявлений по нарушению потребительского законодательства в суды различных инстанций.

В адрес руководителей предприятий, индивидуальных предпринимателей направлено 291 претензия.

Возвращено, либо заменено товаров ненадлежащего качества в добровольном порядке на сумму 589.0 тыс. руб.

В сравнении с 2018 годом количество жалоб потребителей на качество товаров и услуг уменьшилось на 5,7 процентов, отчасти это связано с повышением правовой грамотности населения в области защиты прав потребителей. Большая часть обращений граждан связана с нарушениями потребительского законодательства в сфере торговли непродовольственными товарами, их доля составила 53,7% от всех обращений.

Наиболее распространенным нарушением прав потребителей можно отметить отказ от принятия претензии потребителя, отказ в возврате денежных средств или замене некачественных товаров (ст.18. Закона РФ «О защите прав потребителей»). Повсеместно при продаже товара в сетях ООО «Сеть Связной», АО «Связной логистика», АО «РТК» навязывают дополнительное платное страхование, дополнительную гарантию за плату. Часто встречаются случаи ответа на претензию с нарушением установленных сроков, не выполняются требования о предоставлении на время ремонта товара длительного пользования с теми же качествами. Участились случаи введения в заблуждение потребителя и не предоставления достоверной информации о товаре.

Количество обращений по оказанию услуг (работ) составило 22,4%. Более половины обращений данного блока составляют обращения по бытовым услугам – в том числе:

- по ремонту и строительству жилья (изготовление и монтаж пластиковых конструкций);
- ремонт, изготовление мебели;
- ремонт бытовой техники и радиоаппаратуры.

Анализ показал, что основными мотивами обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей являются:

- обнаружение недостатков в товаре, (работе, услуге);

- нарушение сроков передачи предварительно оплаченного товара;
- несоблюдение требований по обмену товаров надлежащего качества;
- отсутствие либо не предоставление полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге), продавце (изготовителе, исполнителе);
- наличие в договоре условий, ущемляющих права потребителей;
- нарушение исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг);
- нарушение сроков выполнения требований потребителей.

Продолжают поступать обращения граждан по фактам ненадлежащего, грубого обслуживания потребителей, однако обязанность денежной компенсации указанного вреда может быть возложена на виновное лицо только судом. Руководителям предприятий необходимо усилить работу по подбору и обучению персонала.

Анализируя обращения граждан по статьям Закона РФ «О защите прав потребителей» видно, что наибольшее количество обращений связано с качеством товаров, работ, услуг - 189 (ст.4 Закона), с ущемлением прав при продаже товаров - 140 (ст.ст.18-25), с выполнением работ, (оказанием услуг) ненадлежащего качества, и нарушением сроков их исполнения - 166 (ст.ст. 27-34).

В целях повышения качества и культуры обслуживания населения Тайшетского городского поселения в сфере торговли, общественного питания и бытового обслуживания, содействия правовому просвещению граждан в области защиты прав потребителей, на территории Тайшетского городского поселения с 15.03.2019г. по 14.04.2019г. проведён месячник защиты прав потребителей. В 2019 году он прошёл под девизом «Цифровой мир: надежные смарт - устройства» и стал продолжением направления, заданного в 2017-2018 годах. Такое решение принято в связи с тем, что люди во всём мире активно пользуются различными гаджетами. При этом «умные» технологии вносят серьёзные проблемы: отсутствие безопасности, утечка информации, нарушение конфиденциальности личных данных и другие скрытые риски для граждан. Поэтому Всемирный день прав потребителей направлен на то, чтобы объяснить, как пользоваться смарт - устройствами без морального и материального ущерба для граждан.

В связи с празднованием Всемирного дня защиты прав потребителей отделом потребительского рынка и услуг Управления экономики администрации Тайшетского городского поселения разработан план проведения Всемирного дня защиты прав потребителей, в соответствии с которым прошли мероприятия, направленные на повышение уровня информированности населения по вопросам защиты их прав, формирование грамотного, самостоятельного потребителя, а также проводилась соответствующая ежедневная работа по консультированию потребителей.

Организована и проведена телефонная «горячей линии» и дни «открытых дверей» по консультированию граждан по вопросам защиты прав потребителей, в том числе по вопросам, связанных с реализацией товаров посредством сети «Интернет», но при этом нарушение прав потребителей при продаже «умной электроники» встречается в практике достаточно часто. В 2019 году в адрес администрации поступило 42 таких обращения. При этом в 23 случаях требования потребителей были признаны продавцами товаров обоснованными и удовлетворены в добровольном порядке. В то же время следует отметить, что не всегда требования потребителей о возврате денежных средств за товар с недостатками бывают правомерными, бывают случаи, когда при проведении проверки качества товара сервисными службами выясняется, что причиной возникновения недостатка в товаре стали нарушения правил эксплуатации.

В целях профилактики нарушений прав потребителей в сфере торговли, были проведены семинары - практикумы с обслуживающим персоналом магазинов ООО «Кристалл» по изучению Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 года №55.

В рамках Всемирного дня защиты прав потребителей проведены уроки потребительских знаний:

- в «Совете ветеранов» 2 урока потребительских знаний, по «горячим» следам оказана помощь ветеранам, чьи права нарушены, в составлении 3-х претензий в адрес руководителей предприятий, с целью пресечения нарушения правонарушений и удовлетворения требований потребителей в добровольном порядке;

- в школе –интернат №24 ОАО РЖД в ходе которых даны ответы на все вопросы присутствующих.

Все мероприятия проведены с привлечением средств массовой информации и направлены на придание широкой гласности.

В рамках исполнения законодательства проводится просветительская работа: в информационной программе «Город в центре событий» два раза в месяц ведётся рубрика «Час потребителя», в которой даются ответы на вопросы потребителей, разъясняются отдельные положения Закона РФ «О защите прав потребителей». За отчётный период прошло 18 выступлений.

В соответствии со ст.44 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» за 2019 год в адрес федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), направлено 11 информационных писем о выявлении товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества.

Подводя итоги, можно сказать, что проделанная работа помогает оптимизировать развитие потребительского рынка Тайшетского городского поселения. Работа специалистов по защите прав потребителей востребована жителями городского поселения. Все вопросы по потребительскому праву, возникающие у жителей, решаются на уровне полномочий специалистов отдела в правовом поле на основе безвозмездности.

Руководствуясь Федеральным Законом №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом Тайшетского муниципального образования «Тайшетское городское поселение», Положением «Об управлении экономики», утвержденного решением Думы Тайшетского городского поселения от 25.04.2013 года №88, Положением «Об административном Совете при главе Тайшетского городского поселения», утвержденного постановлением главы Тайшетского городского поселения от 14.02.2008 года №95, администрация Тайшетского городского поселения

## **ПО С Т А Н О В Л Я Е Т:**

1. Информацию начальника отдела потребительского рынка и услуг Управления экономики администрации Тайшетского городского поселения Заика Н.А. «О результатах работы Управления экономики администрации Тайшетского городского поселения по вопросам защиты прав потребителей за 2019 год» принять к сведению.

2. Начальнику отдела по организационной работе, контролю и делопроизводству администрации Тайшетского городского поселения Бычковой В.Д. опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации.

Глава Тайшетского  
городского поселения

А.М.Заика

Исп.: Заика Н.А.  
тел.2-04-41