**Отчёт** о деятельности органа местного самоуправления

по осуществлению защиты прав потребителей в муниципальном образовании город Нефтеюганск за 2019 год.

##### **1.Сведения о структурном подразделении администрации муниципального образования, осуществляющем защиту прав потребителей.**

Функция защиты прав потребителей на территории города Нефтеюганска с численностью населения 128 465 человек возложена на отдел развития предпринимательства и потребительского рынка департамента экономического развития администрации города Нефтеюганска.

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

2.1.Формы обращений потребителей:

-письменные;

-по факсимильной связи;

-электронные обращения;

-устные (по телефону, личный прием).

2.2.За 2019 год поступило и рассмотрено 944 обращения.

Обращения граждан в сфере торговли в основном связаны с продажей товаров ненадлежащего качества. Значительная часть обращений граждан – 49,8% (36,07% - 2018 год) связана с нарушениями потребительского законодательства в сфере торговли непродовольственными товарами. Чаще всего жалобы поступают на ненадлежащее качество технически сложных товаров бытового назначения – сотовых телефонов, компьютерной техники,  радиоэлектронной аппаратуры, а также мебели, строительных и отделочных материалов, обуви.

Среди обращений на качество бытовых и технически сложных товаров преобладают претензии на низкое качество сотовых телефонов с сенсорным дисплеем – 5,4% (4,5% - 2018 год, от общего числа обращений), компьютерной техники – 4,5% (4,3% - 2018 год), радиоэлектронной аппаратуры – 4,2% (3,2% - 2018 год), электробытовых машин, приборов, инструментов – 3,5% (3,8% - 2018 год), а также автомобилей и запасных частей к ним – 3,5% (3,7% - 2018 год).

Стоит отметить количество претензий к качеству мебели, мебельных гарнитуров – 4,3% (3,9% - 2018 год), строительных и отделочных материалов – 4% (4,3% - 2018 год), обуви – 3,9% (3,9% - 2018 год), сантехнического оборудования – 2,4% (0% - 2018 год), одежды – 2,3% (2,6% - 2018 год) и галантереи – 2,1% (0%- 2018 год) от общего числа обращений.

Наибольшее число обращений граждан с жалобами на качество оказываемых услуг поступило, на услуги по изготовлению и ремонту мебели – 3% (3,8% - 2018 год), ремонту и техническому обслуживанию автотранспорта – 2,5% (3,2% - 2018 год), услугам химчистки – 2,5% (1,8% - 2018 год), ремонту помещений, домов, иных сооружений – 1,8% (1,9% - 2018 год), ремонту обуви – 1,8% (3% - 2018 год), ремонту и пошиву швейных изделий – 1,2% (2,8% - 2018 год), а также строительству домов, иных сооружений – 1,2% (2,4% - 2018 год).

Немало жалоб потребителей связанных с оказанием услуг в сфере жилищно-коммунального хозяйства, обращение с твёрдыми коммунальными отходами – 3,1%, ремонт и содержание общего имущества МКД – 2,1% (2,6% - 2018 год), водоснабжение – 1,9% (2,4% - 2018 год), газоснабжение – 1,8% (2,1% - 2018 год), теплоснабжение – 1,6% (2% - 2018 год), а также электроснабжение – 1,5% (1,6% - 2018 год).

За прошедший год зафиксировано снижение общего количества претензий граждан к услугам в сфере связи и коммуникации – 7,2% (9,2% - 2018 год) из них, интернет – 2,6% (2,4% - 2018 год), телевидение – 2,1% (2,8% - 2018 год), телефонная связь – 1,6% (1,9% - 2018 год).

2.3.Все обращения граждан рассмотрены, оказана помощь в составлении 563 претензий. В отчётном периоде продавцами (исполнителями услуг) за некачественный товар (услугу) в добровольном порядке возмещено и возвращено потребителям 7121,5 тыс. рублей.

Анализ поступивших обращений показывает, что мотивом обращений является:

-некорректное отношение продавцов к потребителям;

-ненадлежащее исполнение услуги (работы);

-приобретение товаров ненадлежащего качества;

-отсутствие знаний по возврату товара ненадлежащего (надлежащего) качества, приобретённого дистанционным способом продажи;

-нарушение сроков поставки предварительно оплаченного товара, исполнения услуги (работы), устранения недостатков;

-отсутствие полной информации о гарантийных сроках на сезонный товар;

-отсутствие информации о сроке окончания ремонта товара ненадлежащего качества; о дате устранения недостатков товара с их описанием, информации об использованных при ремонте частях (деталях, материалах);

-невыполнение требования потребителя о возврате ранее уплаченной суммы денег при расторжении договора купли-продажи, двукратной стоимости поврежденного (утраченного) товара при выполнении некачественной работы;

-подписание договоров на оказание платных услуг без предварительного изучения условий договоров;

-отказ продавца, исполнителя удовлетворить требование потребителя об уплате неустойки в добровольном порядке;

-отсутствие знаний по составлению письменных претензий, исковых заявлений.

2.4.Консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей стало наиболее распространенным и эффективным средством в решении одной из главных задач по обеспечению реализации и защиты прав потребителей – содействии в досудебном урегулировании спорных правоотношений, возникающих между потребителями, продавцами, исполнителями.

Следует отметить тот факт, что потребители стали чаще обращаться за получением консультации до разбирательства в торговом предприятии или с исполнителями услуг при ущемлении их прав как потребителей.

Это свидетельствует об информированности населения о работе службы по защите прав потребителей в администрации города.

Муниципальный уровень защиты потребителей по–прежнему остается одним из основных и наиболее востребованных элементов системы защиты прав потребителей в автономном округе.

2.5.В отделе ведётся учёт всех обращений потребителей, но обратная связь работает не во всех случаях. При положительном решении вопроса потребители не всегда сообщают специалистам о результатах рассмотрения их претензии.

2.6.Руководителям хозяйствующих субъектов и индивидуальным предпринимателям оказано 102 консультации по практике применения Закона РФ «О защите прав потребителей».

Трудности по урегулированию спорных ситуаций ещё существуют, руководители предприятий торговли не всегда предоставляют потребителю письменный ответ на предъявленную претензию или отказываются принимать претензию, при возникновении конфликтной ситуации отказываются проводить экспертизу по установлению причины выявленного недостатка, не выплачивают неустойку в добровольном порядке.

При оказании платных услуг исполнители в договоре занижают проценты неустойки, установленные Законом РФ «О защите прав потребителей» за нарушение сроков выполнения работы (услуги), при неисполнении требования потребителя об устранении недостатков в выполненной работе (услуге). Зачастую не выполняют требование потребителя об устранении недостатка в выполненной услуге (работе). Только участие в данной ситуации специалиста по защите прав потребителей решает данную проблему в пользу потребителя.

Продавцы не предоставляют потребителям на период ремонта товар длительного пользования, обладающий теми же основными потребительскими свойствами, что и сданный в ремонт товар, занижают гарантийные сроки на сезонный товар, установленные постановлением Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 10.02.1999 № 54, зачастую предприниматели даже не знают про эти гарантийные сроки на сезонный товар.

Руководители предприятий торговли и продавцы, реализующие товары, относящиеся к группе технически сложных, не всегда выполняют требования потребителей по возврату денежных средств или замене при выявлении недостатков в товаре в течение 15 дней со дня покупки, в установленные законом сроки.

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

3.1.Защита прав потребителей, осуществляемая судом, является важнейшим способом защиты прав. Она обеспечивает наиболее полное восстановление нарушенных прав потребителей путем удовлетворения имущественных и неимущественных интересов потребителей, чьи права были ущемлены.

Специалисты оказывают потребителям помощь в составлении искового заявления, предоставляют консультации по наличию прав у потребителя при обращении в судебные органы.

Следует отметить, что специалисты всегда рекомендуют потребителям предъявлять в иске требование о компенсации морального вреда. Размер морального вреда зависит от характера нравственных и физических страданий, причиненных потребителю нарушителем, и возмещается судами с учётом требований разумности и справедливости.

Практика рассмотрения заявлений потребителей показывает, что продавцы, исполнители услуг отказываются выплачивать неустойку в добровольном порядке в случае нарушения сроков выполнения работы (оказания услуги), нарушения сроков выполнения требований потребителя при обнаружении недостатков в товаре и указанных в предъявленных претензиях.

Невыполнение обоснованных требований потребителя в срок, установленный Законом РФ «О защите прав потребителей», приводят к затягиванию времени, но в результате проведенной разъяснительной работы специалистами отдела зачастую исполнители сами становятся инициаторами мировых соглашений без судебного разбирательства.

**4. Информирование и просвещение населения в сфере защиты прав потребителей.**

4.1.В 2019 году специалистами отдела проведены встречи с населением и представителями хозяйствующих субъектов, на которых в рамках действующего законодательства осуществлялось консультирование по наиболее актуальным вопросам в сфере защиты прав потребителей.

4.2.12 февраля 2019 года с учащимися 8-х классов МБОУ СОШ №9, на базе муниципального бюджетного учреждения культуры «Городская библиотека» проведено заседании городского правового клуба «Твой выбор», обучающий семинар-викторина на тему: «Кричит реклама: «Самый лучший!», но ты проверь на всякий случай».

Одним из приоритетных направлений проведения потребительской политики является широкое распространение потребительского образования. Это направление имеет важное значение, не только для защиты собственных прав сегодняшних потребителей, но и для будущих поколений цивилизованных потребителей.

4.3.Участие в совещаниях с руководителями предприятий торговли и общественного питания проводимых в большом зале администрации города Нефтеюганска, по теме: «Об информировании и организации обучающих мероприятий для хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность в сфере общественного питания при обслуживании праздничных мероприятий».

4.4.Участие в совещаниях, организатором которых выступает региональная общественная организация «Защита прав потребителей Югры», в рамках проекта: «Инспекция народного контроля», для проведения общественного контроля на потребительском рынке города Нефтеюганска.

4.5.Впервые на территории муниципального образования город Нефтеюганск с 11-17 ноября проведено мероприятие, посвящённое Всемирной неделе качества и празднованию международного праздника Дня качества 14 ноября.

4.6.С целью информирования и консультирования населения об их потребительских правах специалист по защите прав потребителей активно сотрудничают с пресс-службой администрации города, предоставляя необходимую информацию, для дальнейшего опубликования в средствах массовой информации.

4.7.В преддверии Всемирного Дня защиты прав потребителей администрацией города Нефтеюганска с 15 февраля по 15 марта 2019 года проведена телефонная «горячая линия» под девизом: «Цифровой мир: надежные смарт-устройства».

4.8.Подготовлены и опубликованы в газете «Здравствуйте, нефтеюганцы!» статьи:

-«О повышении эффективности по выявлению и пресечению незаконного ввоза и оборота товаров, в отношении которых применяются специальные экономические меры»;

-«Купить и не купиться» Информация для потребителей, об акционных товарах.

В целях обеспечения широкомасштабной пропаганды потребительского законодательства специалисты отдела активно проводят работу по просвещению населения города в области защиты прав потребителей.

По любым вопросам, возникающим у потребителей в сфере защиты их прав, можно получить информацию в сети интернет на официальном сайте официальном сайте органов местного самоуправления города Нефтеюганска, что помогает жителям нашего города ориентироваться на потребительском рынке товаров и услуг, способствует повышению правовой грамотности и наибольшей защищенности.

**5. Контактная информация для потребителей.**

Адрес местонахождения: г.Нефтеюганск, 2 микрорайон, 23 дом, 6 кабинет, отдел развития предпринимательства и потребительского рынка департамента экономического развития администрации города Нефтеюганска:

- начальник отдела Прудиус Любовь Николаевна, тел.: 8(3463)23-77-68, ([otdelpredp@admugansk.ru](mailto:otdelpredp@admugansk.ru));

- специалист по защите прав потребителей Михалёв Евгений Сергеевич, тел.: 8(3463)23-77-66, факс: 8(3463)22-80-10, ([otdelpredp@admugansk.ru](mailto:otdelpredp@admugansk.ru)).

График работы: с понедельника по пятницу, с 08 часов 30 минут до 17 часов 30 минут, суббота и воскресенье выходные дни.

Также информация по защите прав потребителей размещена на официальном сайте органов местного самоуправления в разделе «Потребительский рынок», подраздел «Защита прав потребителей».