**Отчёт по осуществлению защиты прав потребителей на территории**

**муниципального образования Сланцевский муниципальный район за 2019 год**

Исполнение полномочий по защите прав потребителей в администрации Сланцевского муниципального района осуществляется в виде муниципальной услуги в соответствии с административным регламентом «Консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей на территории муниципального образования Сланцевский муниципальный район Ленинградской области», утверждённым постановлением администрации от 20.11.2018 № 1539-п.

Муниципальная услуга предоставляется на безвозмездной основе.

В целях обеспечения доступности получения квалифицированной помощи по защите прав потребителей в администрации обеспечена возможность обращения граждан лично или через законного представителя в устной форме (личное обращение, по телефону, во время организованных «прямых телефонных линий»), а также в письменной форме (по почте, в том числе электронной, факсом, через официальный сайт администрации Сланцевского муниципального района).

В целом, в отчетном периоде, соотношение обращений потребителей по сферам потребительского рынка, а также тематика вопросов, существенно не изменилась.

В структуре обращений 2019 года неизменно лидирующую позицию занимает **розничная купля-продажа товаров –** 160обращений, что составляет 61,4 % от общего количества обращений.

Основными мотивами обращений граждан по купле-продаже товаров являются:

- отказ в удовлетворении законных требований потребителей при обнаружении дефектов и недостатков в товаре, нарушение права потребителя на выбор требования;

- желание потребителей обменять или вернуть качественный товар;

- нарушение продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю;

- предоставление неполной (недостоверной) информации о товаре и его стоимости;

- нарушение прав потребителей на предоставление в безвозмездное пользование аналогичного товара на время гарантийного ремонта;

- нарушение прав потребителей по возмещению убытков при продаже товаров ненадлежащего качества;

- несоответствие цены товара в договоре купли-продажи товара (либо ценника) стоимости товара в момент передачи потребителю (либо на кассе);

- включение в договора условий, ущемляющих права потребителей.

**Бытовые услуги** - 43 обращения, что составляет 16,5% от общего количества обращений.

Основные причины обращений по услугам:

- нарушение сроков выполнения работ (оказания услуг);

- ненадлежащее качество выполненных работ (оказанных услуг);

- нарушение сроков устранения недостатков выполненных работ (оказанных услуг);

- отклонение от условий договора: несоблюдение согласованных эскизов, размеров и цветовой гаммы, заказанных изделий;

- некачественное оказание бытовых услуг, в том числе влекущее полную или частичную утрату (повреждение) вещи, принятой от потребителя;

- отказ в удовлетворении законных требований потребителя;

- нарушение требований к оформлению документов, подтверждающих заключение договоров на выполнение работ;

- включение в договора условий, ущемляющих права потребителей;

- нарушение сроков удовлетворения отдельных требований потребителя

**Жилищно-коммунальные услуги** - 30 обращений, что составляет 11,5 % от общего количества обращений.

Причины обращений в сфере услуг ЖКХ:

- ненадлежащее содержание и обслуживание жилищного фонда, влекущее за собой снижение качества предоставляемых услуг (некачественный ремонт и содержание общедомового имущества и придомовых территорий, неоказание услуги по уборке подъездов, снижение нормативных параметров температуры воздуха в жилых помещениях, неудовлетворительное водоснабжение, водоотведение, т.д.);

- некорректное начисление платы за коммунальные услуги;

- снижение нормативных параметров качества услуг и взимание платы при этом за услуги в полном размере;

- несвоевременное предоставление потребителям достоверной и необходимой информации об услугах;

- незаконное отключение коммунальных услуг и несоблюдение управляющими компаниями порядка ограничения предоставления коммунальных услуг.

- вопросы об обоснованности начисления платы за капитальный ремонт многоквартирного дома.

**Финансовые услуги** (услуги банков, страховых компаний)- 14 обращений граждан, что составляет 5,4 % от общего количества обращений.

Основные мотивы обращений данной тематики:

- дополнительные платные услуги (включение в кредитные договора условий о добровольном страховании имущества либо жизни потребителя, зачастую даже без согласия потребителя);

- не предоставление потребителям полной, достоверной и необходимой информации об услугах.

**Услуги связи** - 4 обращения, что составляет 1,5 % от общего количества обращений.

Обращения данной группы были вызваны следующими причинами:

- неудовлетворительное качество услуг связи;

- неполная и недостоверная информация о предоставляемых услугах, несвоевременное информирование о тарифных планах на услуги;

- нарушение сроков выполнения работ по подключению услуг;

- оказание дополнительных платных услуг связи без согласия потребителя;

- несогласие с размером начисленной платы за услуги связи.

**Платные медицинские услуги** – 4 обращения, составляет 1,5 % от общего количества обращений. Жалобы потребителей данной категории в большинстве случаев связаны с ненадлежащим качеством их оказания. Чаще в данной сфере потребители жаловались на качество стоматологических услуг (лечение, протезирование). При предъявлении мотивированной письменной претензии такие дела разрешались в досудебном порядке.

**Услуги пассажирского транспорта** - 3 обращения, что составляет 1,1 % от общего количества обращений. Основным мотивом обращений потребителей стала задержка рейса при перевозке пассажиров.

**Туристические услуги** - 3 обращений, что составляет 1,1 % от общего количества обращений.

Причины обращений:

- ненадлежащее оказание туристской услуги, в том числе вследствие предоставления недостоверной информации об услуге;

- необоснованное завышение суммы фактически понесенных расходов при досрочном расторжении договора;

- отказ турфирмы (турагента, туроператора) возвратить деньги при отказе туриста от туристической путевки (досрочном расторжении договора о реализации туристского продукта).

Наряду с консультированием и разъяснением законодательства, в случае необходимости, обратившимся гражданам оказывалась помощь в оформлении претензий в адрес продавцов, исполнителей товаров и услуг. Предъявление потребителем требования в письменной форме всегда «дисциплинирует» продавца (исполнителя), так как в претензии четко и конкретно изложены требования потребителя и обоснование этих требований нормами конкретных нормативных правовых актов. Многолетний опыт работы подтверждает эффективность метода предъявления требований в письменной форме: зачастую только при письменном предъявлении претензии к продавцу (исполнителю) решаются многие конфликтные ситуации, возникающие между потребителями и продавцами (исполнителями) и обеспечивается досудебное урегулирование спорных правоотношений между потребителями и продавцами (исполнителями). Так, в 2019 году оказана помощь потребителям в составлении 78 письменных претензий.

Потребителям, не урегулировавшим отношения с субъектом хозяйственной деятельности в добровольном порядке, оказывается помощь в реализации права на обращение за судебной защитой. В 2019 году была оказана помощь в составлении 10 исковых заявлений для обращения потребителей в суд.

Наиболее распространенным мотивом обращения потребителей в суд стали:

- отказ продавца, исполнителя в удовлетворении законного требования потребителя;

- нарушение сроков удовлетворения требований потребителя, указанных в претензии;

- оставление претензии без ответа.

Практика показывает, что при разрешении дел в суде в пользу потребителей, сумма первоначальных требований, предъявляемых в досудебном порядке, увеличивается в разы за счет взыскания неустоек и штрафа за несоблюдение досудебного порядка. Также необходимо отметить, что в отчетном периоде наблюдалась активность потребителей, их принципиальная гражданская позиция и готовность отстаивать свои права, возникающая после проведенной работы в этом направлении: оказании помощи в составлении проектов исковых заявлений, в подготовке доказательной базы, разъяснении порядка предъявления иска и правил поведения в судебном заседании.

Одним из основополагающих и общепризнанных международных прав в области защиты прав потребителей является право на потребительское просвещение.

С целью реализации права граждан на просвещение в области защиты прав потребителей в течение 2019 года проводилась информационно-просветительская работа:

- индивидуальное консультирование граждан, непосредственно обратившихся к специалисту по защите прав потребителей;

- информирование о правах потребителей субъектов предпринимательской деятельности;

- организация просвещения и правового информирования в области защиты прав потребителей среди населения муниципального образования с привлечением газеты «Знамя труда» и сайта администрации Сланцевского муниципального района.

Снижение количества обращений по вопросам защиты прав потребителей по сравнению с прошлыми годами обусловлено повышением правовой грамотности и активности граждан в самостоятельном отстаивании своих прав, кроме того, свидетельствует о положительном эффекте системной работы по информированию и консультированию граждан, оказанию им правовой помощи.

Информирование жителей района о правах потребителей и необходимых действиях по защите этих прав, содействие потребителям в реализации и защите их прав направлено на воспитание грамотных и активных потребителей и добросовестных предпринимателей, содействует повышению общего уровня правовой грамотности населения, помогает потребителям увереннее ориентироваться на потребительском рынке товаров и услуг, способствует сокращению количества нарушений в сфере потребительского рынка и насыщению рынка качественными и безопасными товарами и услугами.

Ведущий специалист отдела

по взаимодействию с ОМСУ,

общим и организационным вопросам Ю.Г. Дмитриева