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

**муниципального образования Сланцевский муниципальный район за 2018 год**

В целях обеспечения эффективной и доступной защиты прав потребителей в Сланцевском муниципальном районе, в рамках реализации муниципальной программы «Развитие системы защиты прав потребителей в Сланцевском районе на 2017-2020 годы» в администрации продолжается работа по рассмотрению обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей.

В 2018 году в администрацию Сланцевского муниципального района обратилось 345 граждан за консультацией, либо с просьбой о содействии в реализации или защите их прав.

Большинство граждан (95%) обращались устно по телефону, либо при личном посещении, доля письменных обращений составила 5 процентов.

По сравнению с 2017 годом наблюдается небольшое снижение количества обращений по вопросам защиты прав потребителей, что обусловлено постоянно растущей информированностью потребителей о своих правах и действиях по их защите, повышением правовой грамотности и активности граждан в самостоятельном отстаивании своих прав в результате планомерной работы по просвещению населения в области защиты прав потребителей через средства массовой информации и посредством индивидуальных консультаций.

Но сам факт обращений потребителей за помощью свидетельствует о том, что не все жители Сланцевского района могут самостоятельно отстаивать свои законные права, поэтому помощь со стороны государства и местного самоуправления, по-прежнему, остается обоснованной и востребованной.

Эффективным профилактическим средством в предупреждении конфликтных ситуаций на потребительском рынке является консультативная помощь по устным обращениям граждан. Как показывает практика, в большинстве случаев обратившиеся за помощью потребители предпринимали самостоятельные попытки восстановить свои нарушенные права. Безуспешность и безрезультатность таких самостоятельных попыток объясняется, прежде всего, неуверенностью потребителей в знании законодательства о защите прав потребителей и, как следствие этого, неграмотным формулированием и оформлением своих требований, а также невысоким уровнем правовой грамотности, профессиональной подготовки и квалификации кадров организаций и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих свою деятельность на потребительском рынке района. В последнее время проявляется потребность потребителей в предварительной консультации в целях ведения грамотного диалога с продавцом (исполнителем) при возникновении ситуации, связанной с реализацией или восстановлением нарушенных прав потребителя.

 В структуре обращений 2018 года неизменно лидирующую позицию занимает розничная купля-продажа товаров.

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.

Далее следуют обращения на качество бытовых услуг.

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 размеров и цветовой гаммы, заказанных изделий;

- отказ в удовлетворении законных требований потребителя;

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

- нарушение сроков удовлетворения отдельных требований потребителя.

По сравнению с прошлым годом существенно снизилось количество обращений по жилищно-коммунальным услугам.

Причины обращений в сфере услуг ЖКХ:

- ненадлежащее содержание и обслуживание жилищного фонда, влекущее за собой снижение качества предоставляемых услуг;

- некорректное начисление платы за коммунальные услуги;

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

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

Обратившимся потребителям разъяснялись способы защиты нарушенного права, в том числе подробно о том, как грамотно сформулировать свои требования и составить письменную претензию, как правильно вести переговоры с продавцом или исполнителем, каковы сроки удовлетворения требований потребителей, какова ответственность за нарушение данных сроков. После получения консультации потребители зачастую решали спорные вопросы самостоятельно и результативно. Результатом данной работы явились: расторжение договоров купли - продажи товаров, выполнения работ, оказания услуг, возврат уплаченных денежных средств, замена товара ненадлежащего качества, устранение причин обращений и другие действия, направленные на восстановление нарушенных прав.   Консультативная помощь оказывается всем обратившимся в соответствии с действующими законами и нормативно-правовыми актами.

Наряду с консультированием и разъяснением законодательства, в случае необходимости, обратившимся гражданам оказывается помощь в оформлении претензий в адрес хозяйствующих субъектов. 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). В 2018 году оказана помощь потребителям в составлении 129 письменных претензий.

С целью содействия оперативному разрешению спорных ситуаций и удовлетворению требований потребителей в досудебном порядке проводились беседы с предпринимателями, в ходе которых разъяснялись требования норм действующего законодательства по защите прав потребителей, в том числе и правовые последствия в случае несоблюдения законодательства.

Не может не радовать тот факт, что потребителей продолжает волновать качество продовольственных товаров, реализующихся через розничную сеть на территории Сланцевского муниципального района. Каждому потребителю, обратившемуся по вопросу о качестве продукции, вызывающей у него сомнения было разъяснено, каким образом необходимо зафиксировать факт продажи некачественного продукта в книге отзывов и предложений, в заявлении, направленного на имя индивидуального предпринимателя или юридического лица и т.д. При наличии в обращении фактов, свидетельствующих о нарушении обязательных требований законодательства в области защиты прав потребителей и санитарного благополучия населения, обратившимся оказывается практическая помощь в оформлении жалоб, заявлений в органы надзора и контроля.

Потребителям, не урегулировавшим отношения с субъектом хозяйственной деятельности в добровольном порядке, оказывается помощь в реализации права на обращение за судебной защитой. В этом случае, гражданам разъяснялось их право на обращение в суд, оказывалась помощь в составлении проектов исковых заявлений, в подготовке доказательной базы, разъяснялся порядок предъявления иска и правила поведения в судебном заседании, а также льготы по уплате госпошлины и право выбора потребителем места предъявления иска (по месту жительства или пребывания истца, заключения или исполнения договора, нахождения ответчика).

В 2018 году была оказана помощь потребителям в составлении 9 проектов исковых заявлений.

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.

Необходимо отметить, что поступают и необоснованные жалобы, например, когда потребители безосновательно хотят расторгнуть договор, заменить приобретенный товар, отказаться от заказанной услуги и т.п.

Также, одним из важнейших направлений защиты прав потребителей в Сланцевском муниципальном районе является организация работы по информированию и просвещению населения о потребительских правах, практическом применении законодательства о защите прав потребителей, грамотном поведении при разрешения споров, возникающих при приобретении товаров и услуг.

С этой целью работа по просвещению населения проводилась в нескольких направлениях:

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

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

- информирование о правах потребителей субъектов предпринимательской деятельности.

Информирование жителей 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.

Консультацию по вопросам защиты прав потребителей жители Сланцевского муниципального района могут получить в администрации Сланцевского муниципального района по адресу: г. Сланцы, пер. Почтовый, д. 3, кабинет 27 или по телефону 2-31-46.