**ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

к отчету о деятельности органа местного самоуправления по осуществлению защиты прав потребителей на территории муниципального образования город Покачи за 2020 год

В муниципальном образовании город Покачи защиту прав потребителей осуществляет управление экономики администрации города. Начальник управления Сладкова Светлана Сергеевна тел.8(34669)7-99-42 доб.2055; , [econom-stat@admpokachi.ru](mailto:econom-stat@admpokachi.ru); работу по вопросам защиты прав потребителей ведет главный специалист управления экономики Алышева Елена Васильевна тел.8(34669)7-99-42 доб. 2122, [econom2@admpokachi.ru](mailto:econom2@admpokachi.ru).

В рамках полномочий, установленных для органов местного самоуправления по вопросам местного значения федеральными законами, постановлениями Правительства РФ, законами Ханты-Мансийского автономного округа-Югры, уставом муниципального образования и иными нормативными правовыми актами, деятельность администрации города Покачи в сфере потребительского рынка направлена на создание условий по формированию комфортной потребительской среды и доступности товаров и услуг для населения города, создание условий для развития рыночной инфраструктуры торговли, соответствующей требованиям развития социальной сферы и экономики Российской Федерации.

На территории муниципального образования в настоящее время приняты и действуют постановления администрации города Покачи, регулирующие деятельность субъектов потребительского рынка:

- от 04.09.2018 года № 875 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Выдача разрешений на право организации розничных рынков на территории города Покачи**»**;

**-** от 26.09.2018 года № 911 «Об определении уполномоченного органа по организации проведения ярмарок на территории города Покачи»;

- от 18.06.2018 № 584 «О создании Координационного совета по вопросам обеспечения и защиты прав потребителей при администрации города Покачи»;

- от 11.03.2014 года № 339 «Об определении способа расчета расстояний от некоторых организаций и (или) объектов до границ, прилегающих к ним территорий, на которых не допускается розничная продажа алкогольной продукции и определения границ прилегающих территорий к некоторым организациям и (или) объектам территорий, на которых не допускается розничная продажа алкогольной продукции»;

- от 13.01.2020 года № 6 «О комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в городе Покачи».

С целью повышения правовой грамотности жителей муниципального образования город Покачи специалистом по защите прав потребителей проводилась работа по информированию и просвещению населения округа о потребительских правах, практическом применении законодательства о защите прав потребителей. Просвещение граждан о правах потребителей и необходимых действиях по реализации и защите этих прав обеспечено посредством информирования населения города через средства массовой информации, официальный сайт администрации города Покачи в разделе «Защита прав потребителей», разработки информационно-методических материалов (памяток), которые были распространены на информационных столах в МАУ МФЦ «Мои документы».

В связи с условиями распространения новой коронавирусной инфекции на территории муниципального образования город Покачи ярмарки начали проводиться с сентября 2020 года. Было организовано и проведено 45 продовольственных ярмарок. Продукция представлена предпринимателями муниципальных образований автономного округа: Мегиона, Нижневартовского района, Лангепаса, Пыть-Ях, Сургута, Излучинска, Нефтеюганска, а также представителями других городов России – Екатеринбурга, Омска, Новосибирска, Перми, Самарская область, Тобольская область. Также проведена 1 тематическая ярмарка (выходного дня) «День города».

Администрацией города осуществляется взаимодействие с предприятиями торговли, индивидуальными предпринимателями, торговыми сетями по вопросам развития и насыщения потребительского рынка, защиты прав потребителей, соблюдению действующего законодательства. Оказываются индивидуальные консультации об организации деятельности в сфере торговли, услуг, общественного питания и решения вопросов социальной направленности.

Основной целью деятельности администрации города в сфере защиты прав потребителей является снижение количества нарушений прав потребителей, повышение качества товаров и услуг, реализуемых потребителям.

Достижению поставленных задач способствуют проведение разъяснительно-просветительской работы для граждан-потребителей и хозяйствующих субъектов, решение возникших вопросов в досудебном порядке.

В период январь-декабрь 2020 года в администрацию города по защите прав потребителей обратился 31 гражданин за консультацией либо содействием в составлении претензий к продавцам. Потребителям оказана помощь в составлении 8 письменных претензий на сумму 801,8 тыс. рублей.

В результате проведенных мероприятий в рамках подпрограммы III «Обеспечение защиты прав потребителей» муниципальной программы, доля потребительских обращений, разрешенных в досудебном и внесудебном порядке, в общем количестве обращений с участием потребителей в 2020 году составило 100% при плановом значении показателя - 94,7 %:

- общее количество обращений с участием потребителей – плановое значение показателя на 2020 год 38 единиц, фактическое значение составило 31 единица.

- количество потребительских обращений, разрешенных в досудебном и внесудебном порядке потребителей – плановое значение показателя на 2020 год 36 единиц, фактическое значение составило 31 единица.

Сведения составлены по факту обращений граждан в 2020 году. Распространение информационных буклетов в сфере защиты прав потребителей, размещение статей, памяток на официальном сайте администрации города Покачи и в социальных сетях привело к повышению юридической грамотности потребителей и заметно сократило обращения и жалобы в администрацию города Покачи.

Пример обращения разрешенного в досудебном и внесудебном порядке потребителей.

13.11.2020 года в администрацию города Покачи поступила жалоба на индивидуального предпринимателя магазина одежды, который отказывался делать возврат детского комбинезона. Потребитель, данный товар отнес в магазин на четвертый день после покупки. Причина возврата – аллергия у ребенка на пух и большой размер. Указанный товар не был в употреблении, сохранен его товарный вид, фабричные ярлыки. Отсутствовал чек на покупку данного товара.

Согласно статьи 25 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки.

Обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ. Отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания.

Заявителю и предпринимателю разъяснены положения закона о защите прав потребителей.

Данное обращение было отработано и разрешено в досудебном порядке.

Контактная информация для потребителей:

Адрес: 628661 г. Покачи ул.Мира 8/1, кабинет 212

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Управление экономики администрации города Покачи | | | |
| Начальник управления | Сладкова Светлана Сергеевна | Кабинет № 205 | 8(34669)7-99-42 доб.2055  [econom-stat@admpokachi.ru](mailto:econom-stat@admpokachi.ru). |
| Главный специалист | Алышева Елена Васильевна | Кабинет № 212 | 8(34669)7-99-42 доб. 2122  [econom2@admpokachi.ru](mailto:econom2@admpokachi.ru). |

Время работы: понедельник-пятница с 8-30 до 17-12, перерыв с 12-30 до 14-00.

Прием граждан: вторник, четверг с 14-00 до 17-00.

Информация о графике работы, адресах, куда может обратиться гражданин находится на официальном сайте администрации города Покачи в разделе «Защита прав потребителей» по адресу: <http://social.admpokachi.ru/activity/potrebitelskiy-rynok/>