**ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

к отчету о деятельности органа местного самоуправления по осуществлению защиты прав потребителей на территории муниципального образования город Покачи за 2023 год

1. **Сведения о правовом регулировании деятельности администрации города Покачи по защите прав потребителей, структурном подразделении, осуществляющем защиту прав потребителей**

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; работу по вопросам защиты прав потребителей ведет главный специалист управления экономики Загоряну Анна Анатольевна тел.8(34669)7-99-42 доб. 2062, econom-stat@admpokachi.ru.

В рамках полномочий установленных для органов местного самоуправления деятельность администрации города Покачи по защите прав потребителей, направленная 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, осуществляется в рамках реализации с муниципальной программы «Поддержка и развитие малого и среднего предпринимательства, агропромышленного комплекса на территории города Покачи», утвержденной постановлением администрации города Покачи от 12.10.2018 № 1015 (далее - Муниципальная программа), подпрограмма III «Обеспечение защиты прав потребителей», <https://admpokachi.ru/order/reestry/rmpg2022/>.

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

* от 14.07.2021 года № 620 «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 08.09.2021 года № 835 «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 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».
1. **Деятельность по рассмотрению обращений потребителей и консультированию по вопросам защиты прав потребителей**

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 2023 года в администрацию города по вопросам защиты прав потребителей обратилось 18 граждан за консультацией либо содействием в составлении претензий к продавцам, что на 36% больше по отношению к 2022 году. Потребителям оказана помощь в виде консультирования по вопросу защиты прав потребителей и составления 7 письменных претензий на общую сумму 78,600 тыс. руб.

Семье мобилизованных военнослужащих нуждающихся в сопровождении по вопросам финансового характера с банками была оказана – 1 консультация.

В результате проведенных мероприятий в рамках подпрограммы III «Обеспечение защиты прав потребителей» Муниципальной программы, доля потребительских споров, разрешенных в досудебном и внесудебном порядке, в общем количестве обращений с участием потребителей в 2023 году составило 100% при плановом значении показателя - 96 %:

* общее количество споров с участием потребителей – плановое значение показателя на 2023 год 31 единица, фактическое значение составило 10 единиц.
* количество потребительских споров, разрешенных в досудебном и внесудебном порядке потребителей – плановое значение показателя на 2023 год 30 единиц, фактическое значение составило 10 единиц.

Сведения составлены по факту обращений граждан в 2023 году.

Пример обращения разрешенного в досудебном и внесудебном порядке потребителей.

3 декабря 2023 года за консультацией в управление экономики администрации города Покачи обратился житель города с жалобой на товар ненадлежащего качества (зимняя обувь).

В течение установленного законом периода 14 дней жителем было обнаружено, что подошва очень скользкая. При том, что перед покупкой продавец (исполнитель) уверил, что подошва данной модели обуви не является скользкой.

Продавец (исполнитель), не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге), несет ответственность, предусмотренную пунктами 1 — 4 статьи 18 или пунктом 1 статьи 29 Закона РФ «О защите прав потребителей», за недостатки товара работы, услуги), возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации.
 При причинении вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге) потребитель вправе потребовать возмещения такого вреда в порядке, предусмотренном статьей 14 настоящего Закона, в том числе полного возмещения убытков, причиненных природным объектам, находящимся в собственности (владении) потребителя.

Также в соответствии со ст.25 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

В случае если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы. Требование потребителя о возврате уплаченной за указанный товар денежной суммы подлежит удовлетворению в течение трех дней со дня возврата указанного товара.

Специалистом управления экономики оказана помощь в подготовке Претензии по возврату денежных средств за ранее купленный товар и направлена заявителю для обращения в магазин.

В результате предъявления претензии в магазин денежные средства были возвращены покупателю в полном объёме.

Данное обращение было отработано и разрешено в досудебном порядке.

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

При проведении консультаций потребителей по реализации ими права на судебную защиту нарушенных прав, специалист управления экономики тесно взаимодействует с территориальным отделом Управления федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ханты-Мансийскому автономному округу - Югре в г. Лангепасе и г. Покачи (далее – ТО Роспотребнадзора). В 2023 году в данном направлении специалистом управления экономики была получена 1 консультация в ТО Роспотребнадзора в связи с чем, обращение решено в досудебном порядке.

В 2023 году иски, связанные с нарушением законодательства по защите прав потребителей в суд не предъявлялись.

1. **Взаимодействие с органами государственной власти федерального и окружного уровней, структурными подразделениями администрации муниципального образования по вопросам защиты прав потребителей**

Управление экономики осуществляет взаимодействие с контрольно-надзорными органами: Территориальным отделом Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ханты-Мансийскому автономному округу - Югре в г.Лангепасе и г.Покачи (далее - ТО Роспотребнадзора), ОП-№3 МО МВД России «Нижневартовский».

Также специалистами управления экономики проводятся заседания Межведомственной комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в городе Покачи (далее – Комиссия) и Координационного совета по вопросам обеспечения защиты прав потребителей при администрации города Покачи (далее – Совет), в которых принимают участие представители контрольно-надзорных органов. В 2023 году было проведено 4 заседания Комиссии и 2 заседания Совета. По результатам таких заседаний протоколы с соответствующими решениями направляются для исполнения.

В декабре 2023 года управлением экономики совместно с ТО Роспотребнадзора проведен семинар среди жителей города на тему: «Продажа товаров через интернет-магазины и возникающие проблемные вопросы», а также ознакомление участников семинара с мобильным приложением «Честный знак» по контролю товаров, подлежащих обязательной маркировке. В мероприятии приняли участие 20 человек <https://vk.com/bookmarks?z=photo-170634227_457251105%2Falbum-170634227_00%2Frev>.

В октябре 2023 года управлением экономики совместно с представителями ОП № 3 МО МВД России «Нижневартовский» (дислокация в городе Покачи) организовано проведение круглого стола с участием индивидуальных предпринимателей города Покачи, на тему: «реализация алкогольной продукции в условиях действующего законодательства».

1. **Взаимодействие с общественными объединениями потребителей**

Общественные объединения, зарегистрированные в установленном порядке, обладающие полномочиями проведения общественных проверок на территории города Покачи отсутствуют. При этом управлением экономики на постоянной основе организована работа по привлечению представителей общественности.

Так в сентябре 2023 удалось привлечь двух общественных деятелей города Покачи, которые были включены в рабочую группу при комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в городе Покачи для участия в мероприятиях по общественному контролю за маркировкой товаров.

Мероприятия по общественному контролю за маркировкой товаров на территории города Покачи в 2023 году проводились ежеквартально. В ходе мониторинга нарушения не выявлены.

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

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», распространение информационно-методических материалов (памяток) на мультимедийных экранах, расположенных в залах оказания услуг (филиал АУ «Многофункциональный центр Югры», клиентской службе в городе Покачи Отделения Пенсионного фонда), демонстрация видеороликов соответствующей тематики.

В сфере повышения финансовой грамотности населения города Покачи на официальной странице администрации города Покачи в разделе «защита прав потребителей» раздел «финансовая грамотность населения», на постоянной основе дополняется памятками, статьями и видеороликами.

Разработаны и выпущены памятки по работе в системе/приложении «Честный знак» в количестве 200 штук, которые были распространены в торговых объектах города и в местах массового скопления народа.

На официальном сайте администрации города Покачи, а также в местной газете «Покачевский вестник» опубликованы статьи:

1. «Товары на ярмарках выходного дня – как приобрести качественный товар и на что стоит обратить внимание!»;
2. В электронной версии газеты «Покачевский вестник» опубликована статья: «Все о покупках на маркетплейсах»;
3. «Как правильно выбрать овощи и фрукты»;
4. Опасное употребление контрафактной спиртосодержащей продукции.

В рамках исполнения в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре распоряжения Правительства РФ от 28.04.2018 № 792-р «Об утверждении перечня отдельных товаров, подлежащих обязательной маркировки средствами идентификации» администрацией города Покачи опубликована статья: «Товары на ярмарках выходного дня – как приобрести качественный товар и на что стоит обратить внимание!». <https://social.admpokachi.ru/activity/potrebitelskiy-rynok/>

 В городской библиотеке имени А.А. Филатова для граждан пожилого возраста прошла просветительская акция «Не дай обмануть себя мошенникам»<https://vk.com/bookmarks?z=photo-92715133_457276259%2Falbum-92715133_00%2Frev>.

 На официальном сайте в группе «Покачи» организован опрос: «Пользуетесь приложением "Честный знак"? (охват составил 69 человек) <https://vk.com/a.khasan?w=poll-170634227_833841715>

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.

1. **Контактная информация для потребителей:**

Адрес: 628661 г. Покачи ул. Мира 8/1, кабинет 206

|  |
| --- |
| Управление экономики администрации города Покачи |
| Начальник управления | Сладкова Светлана Сергеевна | Кабинет № 205 | 8(34669)7-99-42 доб. 2055econom-stat@admpokachi.ru.  |
| Главный специалист  | Загоряну Анна Анатольевна | Кабинет № 206 | 8(34669)7-99-42 доб. 2062econom-stat@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/>