**ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

к отчету о деятельности органа местного самоуправления по осуществлению защиты прав потребителей на территории муниципального образования город Покачи за 2024 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/rmpg2024/.

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 2024 года в администрацию города по вопросам защиты прав потребителей обратилось 10 граждан за консультацией либо содействием в составлении претензий к продавцам, что на 45% меньше по отношению к 2023 году. Потребителям оказана помощь в виде консультирования по вопросу защиты прав потребителей и составления 1 письменной претензии на общую сумму 10,500 тыс. руб.

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 2024 году составило 100% при плановом значении показателя - 96 %:

* общее количество споров с участием потребителей – плановое значение показателя на 2024 год 31 единица, фактическое значение составило 10 единиц.
* количество потребительских споров, разрешенных в досудебном и внесудебном порядке потребителей – плановое значение показателя на 2024 год 30 единиц, фактическое значение составило 10 единиц.

Сведения составлены по факту обращений граждан в 2024 году.

Пример обращения разрешенного в досудебном и внесудебном порядке потребителей.

26 января 2024 года за консультацией в управление экономики администрации города Покачи обратилась жительница города с жалобой на товар ненадлежащего качества (столешница).

Договор купли-продажи покупателя с индивидуальным предпринимателем города Покачи (далее – предприниматель) был заключен в августе 2023 года.

С момента установки эксплуатация столешницы проводилась, не нарушая поверхности. Но в течение трех месяцев столешница пришла в негодность, а именно:

* поверхность у столешницы от соприкасания с кухонными принадлежностями стерлась, потеряв первоначальный цвет;
* произошло отслоение верхнего слоя столешницы.

 В ноябре 2023 года покупатель обратилась с устной претензией о замене столешницы к предпринимателю, после чего предприниматель начала вести переговоры с поставщиком о замене столешницы.

В январе 2024 года в магазин поступила столешница на обмен, но продавец отказался ее отдавать, требуя внести залог при этом сообщив что осуществить доставку товара нет возможности.

В соответствии с п.1 ст.18 Закона РФ 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее по тексту Закон), потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе: потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула); потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены; потребовать соразмерного уменьшения покупной цены; потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом; отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

В соответствии с п.7 Закона, доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и (или) возврат их потребителю осуществляются силами и за счет продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера). В случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в месте нахождения потребителя доставка и (или) возврат указанных товаров могут осуществляться потребителем. При этом продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и (или) возвратом указанных товаров.

На основании вышеизложенного, следует что взимание залога за заменяемый товар противоречит законодательству РФ.

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 товар был доставлен покупателю без взимания залога.

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 2024 году в данном направлении специалистом управления экономики была получена две консультации в ТО Роспотребнадзора в связи с чем, обращение решено в досудебном порядке.

В 2024 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 2024 году было проведено 4 заседания Комиссии и 2 заседания Совета. По результатам таких заседаний протоколы с соответствующими решениями направляются для исполнения.

В ноябре 2024 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 семинаре приняли участие пенсионеры, школьники, общественные деятели и жители города Покачи. Охват составил 59 человек. <https://vk.com/bookmarks?from_menu=1&w=wall-170634227_28487>

 В октябре 2024 года управлением экономики администрации города Покачи совместно с представителями территориального отдела Управления федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по ХМАО-Югре в г. Лангепасе и г. Покачи и МО МВД России Нижневартовский на общественном Совете заседания общественного совета по улучшению инвестиционного климата и развитию предпринимательства в городе Покачи рассмотрен вопрос «Выявление нарушений продажи алкогольной продукции и продуктов питания в МО г.Покачи»;

Охват: 13 человек всего и 7 ИП.

<https://vk.com/msp.pokachi?from=groups&z=photo-165051333_457239919%2F5f5c88891aab30a8ce>

1. **Взаимодействие с общественными объединениями потребителей** Общественные проверки на территории города Покачи проводятся общественными деятелями города, которые 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.

В соответствии с разработанным планом мероприятий по общественному контролю за маркировкой товаров в отношении объектов торговли на территории города Покачи ежемесячно специалистами территориального отдела совместно со специалистами администрации г. Покачи и представителями общественности, проводятся выездные обследования без взаимодействия в форме наблюдения за исполнением обязательных требований по реализации товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации. При проведении данных мероприятий специалистами были размещены информации в уголках потребителей, а именно: «Памятка для потребителя по маркировке товаров, использование мобильного приложения «Честный знак».

В ходе выездных обследований без взаимодействия проверено 19 торговых объектов. По итогам мероприятий субъектам предпринимательской деятельности и юридическим лицам даны рекомендации по недопущению нарушений обязательных требований, а также оказана консультационная помощь при возникших вопросах, нарушений в рамках данных мероприятий не выявлено.

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.

Выпущены памятки и карманные календари по работе в системе/приложении «Честный знак» (далее – системе ЧЗ) в количестве 131 штука. К распространению печатной информации о системе ЧЗ привлечены общественные деятели города, социальные работники.

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

1. «В ХМАО начали завозить первый урожай клубники из Киргизии. Специалисты Роспотребнадзора предупреждают жителей округа об опасности покупки ягод в несанкционированных точках торговли»;
2. «Опасность заражения инфекционными заболеваниями через несертифицированную рыбную продукцию, приобретаемую у частных лиц в мессенджерах либо на стихийных рынках и дорожных обочинах».

 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/>