

Отчет о работе по защите прав потребителей за 2021 год

За 2021 год было рассмотрено 73 жалобы (обращения), в том числе 4 письменных заявления. Всем обратившемуся были даны консультации по законодательству о защите прав потребителей, на письменные обращения даны письменные ответы. Во всех случаях устранение нарушений прав потребителей осуществлялось в добровольном порядке. В целях досудебного урегулирования вопросов по защите прав потребителей практиковалось рассмотрение конфликтных ситуаций с участием обеих сторон.

Структура обращений и заявлений потребителей по содержанию вопросов:

№ п/п	Вид деятельности	Количество заявлений, всего	Количество письменных заявлений	Количество устных заявлений	%
1	Торговля	52	4	48	71,2
2	Общественное питание	7	0	7	9,6
3	Бытовые услуги	14	0	14	19,2
	Всего	73	4	69	100

Структура обращений и заявлений граждан по статьям Закона РФ от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»:

Статьи Закона	Количество заявлений	%
ст. 11, 12, 16 ¹	28	38,4
ст. 18-25 ²	36	49,3
ст. 27-35 ³	6	8,2
прочее	3	4,1
Всего	73	100

¹ Режим работы продавца (исполнителя); Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге); Недействительность условий договора, ущемляющих права потребителя.

² Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков; Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара; Устранение недостатков товара изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером); Замена товара ненадлежащего качества; Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя; Ответственность продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за просрочку выполнения требований потребителя; Последствия нарушения продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю; Расчеты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества; Право потребителя на обмен товара надлежащего качества

³ Сроки выполнения работ (оказания услуг); Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг); Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги); Сроки устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги); Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя; Право потребителя на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг); Смета на выполнение работы (оказание услуги); Выполнение работы из материала исполнителя; Выполнение работы из материала (с вещью) потребителя.

В результате рассмотрения специалистами отдела торговли и развития предпринимательства администрации города Черемхово заявлений, жалоб потребителей, оказания досудебной помощи потребителям в виде консультирования по законодательству о защите прав потребителей и оформления претензий, разъяснения продавцу (исполнителю) обоснованности требований потребителей и последствий их неисполнения, потребителям было возвращено за некачественные товары или услуги, а также заменено, отремонтировано товаров на сумму 71,5 тыс. руб.

Во исполнение распоряжения службы потребительского рынка и лицензирования Иркутской области от 25 февраля 2021 года № 440-ср «О проведении месячника защиты прав потребителей» в период проведения месячника с 15 марта по 15 апреля 2021 года администрацией города Черемхово была организована работа горячей линии. За время проведения месячника «Защиты прав потребителей» в целом от населения города поступило 19 обращений. Во всех случаях устранение нарушений прав потребителей осуществлялось в досудебном порядке. В результате рассмотрения заявлений, жалоб потребителей, оказания досудебной помощи потребителям в виде консультирования по законодательству о защите прав потребителей и оформления претензий, разъяснения продавцу (исполнителю) обоснованности требований потребителей и последствий их неисполнения, потребителям было возвращено за некачественные товары или услуги, а также заменено, отремонтировано товаров на сумму 13,8 тыс. руб.

С 1 по 30 июня 2021 года прошел месячник качества и безопасности ранних овощей и фруктов на территории Иркутской области», в рамках которого была организована работа «горячей линии» по вопросам качества и безопасности ранних овощей и фруктов, реализуемых предприятиями на территории города.

С 11 ноября по 21 декабря 2021 года проведен месячник качества и безопасности мяса и иной продукции животного происхождения. Была организована работа телефона «горячей линии», еженедельно проводились рейдовые мероприятия. Совместно с государственным инспектором отдела государственного пограничного ветеринарного контроля на госгранице РФ, транспорте и внутреннего ветеринарного надзора по Иркутской области, сотрудником МО МВД России «Черемховский» проведен рейд, в ходе которого фактов нарушения ветеринарного законодательства не установлено.

С 15 декабря 2021 года по 14 января 2022 года проведен месячник качества и безопасности пиротехнической продукции с организацией работы телефона «горячей линии». В рамках месячника сотрудниками отдела торговли совместно с отделом надзорной деятельности и профилактической работы по г. Черемхово, г. Свирску и Черемховскому району и инспектором группы по исполнению административного законодательства МО МВД России «Черемховский» 15, 21 и 29 декабря 2021 года проведены рейды по местам продажи пиротехнической продукции. В ходе рейдовых мероприятий проводилась разъяснительная работа с хозяйствующими субъектами, осуществляющими реализацию пиротехнической продукции, о

недопустимости реализации указанной продукции, не отвечающей требованиям безопасности, и нарушения прав потребителей при оказании услуг торговли.

Информация о проведении месячников, акций и «горячих линий» на территории города размещалась в местных средствах массовой информации (местное телевидение, радио, газета «Черемховский рабочий»), на официальном сайте администрации города Черемхово, в группах в социальных сетях с указанием режима работы отдела торговли и развития предпринимательства и номера телефона, по которому могут обращаться потребители. В период проведения месячников звонков от населения на «горячую линию» не поступало.

В рамках празднования Всемирной недели качества в период с 10 по 13 ноября 2021 года в группе Черемховского информационного центра в социальной сети Инстаграм (<https://www.instagram.com/tstcheremkhovo/>) была запущена акция «С благодарностью!» в #ДеньКачества. Жителям города Черемхово было предложено выразить благодарность работникам потребительского рынка за качественное обслуживание и профессиональное оказание услуг, сделав фото работника и отправив его с пометкой «С благодарностью!» в #ДеньКачества для последующего размещения. Всего в акции приняли участие 26 человек, положительных отзывов (комментариев) о качественной работе специалистов сферы торговли, фармацевтики и бытового обслуживания – 115.

Информационные материалы, сформированные службой потребительского рынка и лицензирования Иркутской области в целях реализации мероприятий Региональной программы по защите прав потребителей в Иркутской области на 2020-2022 годы, отделением по защите прав потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области», регулярно размещались на официальном сайте администрации города Черемхово.

Обращений в суды в защиту прав потребителей, а также исковых заявлений в суды о прекращении противоправных действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного ИП, импортера) в отношении неопределенного круга потребителей не направлялось.

В связи с отсутствием широкого спектра мероприятий, которые органы местного самоуправления вправе проводить на территории муниципального образования по защите прав потребителей, принятие отдельной муниципальной программы нецелесообразно.