

Отчет о работе по защите прав потребителей в 2022 году

За 2022 год рассмотрено 86 обращений потребителей, в том числе 16 письменных заявлений. Всем обратившимся даны консультации по законодательству о защите прав потребителей, на письменные заявления даны письменные ответы.

Во всех случаях устранение нарушений прав потребителей осуществлялось в добровольном порядке.

Структура обращений и заявлений потребителей по содержанию вопросов

№ п/п	Вид деятельности	Количество заявлений, всего	Количество письменных заявлений	Количество устных заявлений	%
1	Торговля	78	13	65	90,7
2	Общественное питание	2	2	0	2,3
3	Бытовые услуги	6	1	5	7
	Всего	86	16	70	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	47	54,7
ст. 18-25 ²	21	24,4
ст. 27-35 ³	4	4,7
прочее	14	16,2
итого	86	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.

Потребителям оказаны консультации в части правильного составления и подачи 16 претензий. В целях досудебного урегулирования вопросов по защите прав потребителей практиковалось рассмотрение конфликтных ситуаций с участием обеих сторон.

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 276,5 тыс. руб.

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 рамках консультационной и информационной поддержки хозяйствующих субъектов проведены следующие мероприятия:

1. Совет по развитию малого и среднего предпринимательства

Вопрос: «Анализ обращений граждан на нарушения законодательства в сфере защиты прав потребителей за 2021 год» 25.01.2022 г. (количество участников – 15 человек).

2. Совет по развитию малого и среднего предпринимательства

Вопрос: «Ответственность продавца за нарушение прав потребителей» 27.05.2022 г. (количество участников – 30 человек)

3. Семинар для субъектов малого и среднего предпринимательства «Изменение Федерального и Регионального законодательства для субъектов малого среднего предпринимательства в 2021 - 2022 годах» 21.04.2022 г. (количество участников – 34 человека).

4. Семинар для субъектов малого и среднего предпринимательства «Система менеджмента безопасности пищевой продукции, основанная на принципах ХАССП. Вопросы разработки и внедрения» 21.04.2022 г. (количество участников – 9 человек).

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 в специальной вкладке <https://admcher.ru/economics/consumer-market/consumer-right-protection/>. На официальном сайте администрации города Черемхово размещена 31 публикация о нормах законодательства в сфере защиты прав потребителей.

Во исполнение распоряжения службы потребительского рынка и лицензирования Иркутской области от 1 марта 2022 года № 83-477-ср «О

проведении месячника защиты прав потребителей на территории Иркутской области» сообщают, что в период проведения месячника с 15 марта по 14 апреля 2022 года администрацией города Черемхово была организована работа горячей линии. Информация о проведении месячника была размещена в местных средствах массовой информации (радио, телевидение, газета «Черемховский рабочий» и на официальном сайте администрации города Черемхово), а также в официальных группах в социальных сетях, с указанием номера телефона, режима работы отдела, в который могут обратиться потребители с вопросами, касающимися защиты их прав.

За время проведения месячника «Защиты прав потребителей» в целом от населения города поступило 14 обращений (на 5 меньше, чем за аналогичный период прошлого года).

С 1 по 30 июня 2022 года отделом торговли и развития предпринимательства администрации города Черемхово была организована работа «горячей линии» по вопросам качества и безопасности ранних овощей и фруктов, реализуемых предприятиями на территории города. Открытие сезонных торговых объектов по продаже ранних овощей и фруктов осуществлялось после комиссионного обследования и выполнения индивидуальными предпринимателями требований законодательства.

В ходе месячника проведено 8 рейдовых мероприятий по пресечению несанкционированной торговли овощами и фруктами в местах, не предусмотренных для уличной торговли. Составлено 6 протоколов об административном правонарушении, предусмотренном пунктом 2 статьи 2 Закона Иркутской области от 30 декабря 2014 года № 173-ОЗ «Об отдельных вопросах регулирования административной ответственности в области благоустройства территорий муниципальных образований Иркутской области».

Обращений граждан на ненадлежащее качество продукции на «горячую линию» не поступало.

С 10 ноября по 9 декабря 2022 года на территории муниципального образования «город Черемхово» проведен месячник качества и безопасности мяса и иной продукции животного происхождения.

В ходе месячника осуществлялись еженедельные рейдовые мероприятия, целью которых было проведение разъяснительной работы о недопустимости реализации указанной продукции, не отвечающей требованиям безопасности, и нарушения прав потребителей при оказании им услуг торговли.

21 ноября 2022 года проведены мероприятия по информированию хозяйствующих субъектов о выявлении в обороте пищевой продукции с остаточным количеством действующих веществ пестицидов (письмо службы потребительского рынка и лицензирования Иркутской области от 17.11.2022 года № 02-83-5273/22). Информация о некачественном товаре размещена на официальном сайте администрации г. Черемхово, в официальной группе «Сообщество предпринимателей г. Черемхово» в Viber. Обследовано 9

объектов, вышеуказанная продукция была выявлена в 2 объектах и снята с продажи.

24 ноября 2022 года был проведен рейд 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». В ходе проведения рейдового мероприятия фактов нарушения ветеринарного законодательства не установлено.

Кроме этого, в связи с зарегистрированным на территории АО «Птицефабрика «Комсомольская» (Хабаровский край, г. Комсомольск-на-Амуре) падежом сельскохозяйственной птицы и выявлением по результатам исследований у павшей птицы РНК вируса А, подтипа Н5, специалистами отдела торговли и развития предпринимательства проведены профилактические мероприятия по выявлению и пресечению продажи данной продукции в магазинах г. Черемхово. Обследовано 24 объекта, вышеуказанной продукции не выявлено. Информация о некачественном товаре размещена на официальном сайте администрации г. Черемхово, в официальной группе «Сообщество предпринимателей г. Черемхово» в Viber.

С 14 декабря 2022 года по 13 января 2023 года проведен месячник качества и безопасности пиротехнической продукции. В рамках месячника сотрудниками отдела торговли и развития предпринимательства 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» 14, 20 и 29 декабря 2022 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. По результатам всех рейдовых мероприятий нарушений законодательства не выявлено.

Информация о проведении месячников, акций и «горячих линий» на территории города размещается 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 номера телефона, по которому могут обращаться потребители. В период проведения месячников звонков от населения на «горячую линию» не поступало.

Вопросы защиты прав потребителей рассматриваются в рамках работы следующих совещательных органов:

1. Общественный совет при администрации города Черемхово (далее – общественный совет) - утв. постановлением администрации города Черемхово от 26.12.2016 года № 1106 «Об Общественном совете при администрации города Черемхово».

2. Совет по развития малого и среднего предпринимательства города

Черемхово - утв. постановлением администрации города Черемхово от 02.08.2010 года № 558 (в редакции постановления администрации города Черемхово от 28 января 2021 года № 36).

3. Межведомственная комиссия по рассмотрению вопросов, возникающих в сфере оборота алкогольной продукции - утв. постановлением администрации города Черемхово от 18.02.2016 года № 114 «Об утверждении Положения о межведомственной комиссии по рассмотрению вопросов, возникающих в области розничной продажи алкогольной продукции на территории города Черемхово».

4. Рабочая группа по проведению мониторинга качества питания в муниципальных образовательных организациях города Черемхово - утверждается ежегодно с 2018 года постановлением администрации города Черемхово на новый учебный год. Актуальный документ на 2021-2022 учебный год утв. постановлением администрации города Черемхово от 05.08.2021 года № 439 «О мониторинге качества питания обучающихся в муниципальных образовательных организациях города Черемхово».

5. Экспертная комиссия по определению мест, запрещенных для посещения детьми, а также мест, запрещенных для посещения детьми в ночное время без сопровождения родителей (лиц, их заменяющих) или лиц, осуществляющих мероприятия с участием детей в городе Черемхово - утв. постановлением администрации города Черемхово от 23.06.2016 № 523 «Об экспертной комиссии по определению мест, запрещенных для посещения детьми, а также мест, запрещенных для посещения детьми в ночное время без сопровождения родителей (лиц, их заменяющих) или лиц, осуществляющих мероприятия с участием детей в городе Черемхово».