

Отчет о работе по защите прав потребителей в 2023 году

За 2023 год отделом торговли и развития предпринимательства рассмотрено 54 обращения потребителей (на 32 обращения меньше в сравнении с аналогичным периодом прошлого года), в том числе 13 письменных заявлений. Всем обратившимся даны консультации по законодательству о защите прав потребителей, на письменные заявления даны письменные ответы.

Структура обращений и заявлений потребителей по содержанию вопросов

№ п/п	Вид деятельности	Количество заявлений, всего	Количество письменных заявлений	Количество устных заявлений	%
1	Торговля	41	8	33	76
2	Общественное питание	2	2	0	3,7
3	Бытовые услуги	11	3	8	20,3
	Всего	54	13	41	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	9	16,6
ст. 18-25 ²	19	35,2
ст. 27-35 ³	6	11,1
прочее	20	37,1
итого	54	100

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

Динамика обращений и заявлений потребителей по годам

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.

	2021 год	2022 год	2023 год
Всего обращений	73	86	54
Всего письменных обращений	4	16	13
Отремонтировано, возвращено товаров на общую сумму, тыс. руб.	71,5	276,5	387,9

Потребителям оказаны консультации в части правильного составления и подачи 18 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 387,9 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 2022 год» 27.01.2023 г. (количество участников – 17 человек).

2. Совет по развитию малого и среднего предпринимательства
Вопрос: «Об обороте табачной и никотинсодержащей продукции без обязательной маркировки средствами идентификации и предусмотренных санкциях за ее оборот» 19.04.2023 г. (количество участников – 28 человек).

3. Совет по развитию малого и среднего предпринимательства
Вопрос: «Программа лояльности UDS. Выгода потребителя и продавца» 04.09.2023 г. (количество участников – 18 человек).

Информационные материалы, сформированные службой потребительского рынка и лицензирования Иркутской области, 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 размещено 34 публикации о нормах законодательства в сфере защиты прав потребителей.

Во исполнение распоряжения службы потребительского рынка и лицензирования Иркутской области от 1 марта 2023 года № 83-298-ср «О проведении месячника защиты прав потребителей на территории Иркутской области» сообщаем, что в период проведения месячника с 15 марта по 14 апреля 2023 года администрацией города Черемхово была организована работа горячей линии. За время проведения месячника «Защиты прав потребителей» в целом от населения города поступило 7 обращений (в 2 раза 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.

С 1 по 30 июня 2023 года отделом торговли и развития предпринимательства администрации города Черемхово была организована работа «горячей линии» по вопросам качества и безопасности 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 5 рейдовых мероприятий по пресечению несанкционированной торговли овощами и фруктами в местах, не предусмотренных для уличной торговли. 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» не составлялось.

С 15 ноября по 14 декабря 2023 года на территории муниципального образования «город Черемхово» проведен месячник качества и безопасности мяса и иной продукции животного происхождения.

28 ноября и 7 декабря 2023 года были проведены 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». В ходе осуществления рейдов проведены профилактические беседы, составлено 2 протокола об административном правонарушении по ч. 1 ст. 10.8 КоАП РФ и по п.2 ст. 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».

С 15 декабря 2023 года по 14 января 2024 года проведен месячник качества и безопасности пиротехнической продукции.

Продажа пиротехнической продукции осуществлялась в местах, определенных решениями комиссии по выбору земельных участков. Традиционно пиротехнику реализуют 4 хозяйствующих субъекта (Стрельцов С.А, Юрова Л.Л., Шипунов С.Н., Алешкин А.Н.), организовано 25 торговых мест (киоски, павильоны).

Отделом 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, 18 и 30 декабря 2023 года проведены рейды по местам продажи пиротехнической продукции. В ходе рейдовых мероприятий проводилась разъяснительная работа с хозяйствующими субъектами, реализующими пиротехническую продукцию, о недопустимости реализации указанной продукции, не отвечающей требованиям безопасности, и нарушения прав потребителей при оказании услуг торговли.

По результатам всех рейдовых мероприятий составлено 2 протокола об административном правонарушении на индивидуальных предпринимателей за торговлю 30 декабря 2023 года пиротехнической продукцией в неположенном месте.

Информирование населения города о необходимости соблюдения правил противопожарного режима осуществлялось через систему оповещения в крупных торговых центрах.

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 номера телефона, по которому могут обращаться потребители. В период проведения месячников обращений граждан на ненадлежащее качество продукции на «горячую линию» не поступало.

В период с 7 по 23 ноября 2023 года в сообществе администрации города Черемхово в ВКонтakte (https://vk.com/wall-211634253_1143) была запущена акция «С благодарностью!» в #ДеньКачествавЧеремхово. 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 #ДеньКачествавЧеремхово для последующего размещения. Всего было опубликовано 6 постов, положительных отзывов (комментариев) о качественной работе специалистов сферы торговли и бытового обслуживания – 16, положительных отметок – 229, просмотров - 8933.

С 11 по 20 ноября 2023 года совместно с Местной общественной организацией по развитию и поддержке бизнеса города Черемхово проведен

конкурс детских рисунков «Мы ценим качество». Конкурс проводился в двух возрастных группах (7-11 лет и 12-17 лет). Общее количество участников: 56 человек из 11 образовательных организаций и учреждений культуры города Черемхово. Каждому конкурсному участнику был вручен сертификат участника, победителям – дипломы и ценные призы.