

Отчет о деятельности отдела развития предпринимательства администрации
Октябрьского района по осуществлению защиты прав потребителей на территории
муниципального образования Октябрьский район за 2020 год

В 2018 году было принято постановление «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») по защите прав потребителей в муниципальном образовании Октябрьский район на 2018-2021 годы» ссылка:
<http://oktregion.ru/ekonomika-i-finansy/potrebitelskiy-rynok-i-predprinimatelstvo/zashchita-prav-potrebiteley-potrebitelskiy-rynok-i-predprinimatelstvo/>

На территории Октябрьского района реализуется районная программа «Развитие малого и среднего предпринимательства в муниципальном образовании Октябрьский район» ссылка:
<http://oktregion.ru/ekonomika-i-finansy/munitsipalnye-programmy/munitsipalnye-programmy-oktyabrskogo-rayona/perechen-munitsipalnykh-programm-or/munitsipalnaya-programma-razvitie-malogo-i-srednego-predprinimatelstva-v-oktyabrskom-rayone-na-2018-/,> 13 августа 2019 года в программу были внесены изменения и добавлена подпрограмма III «обеспечение прав потребителей».

На территории Октябрьского района защиту законных интересов и прав потребителей осуществляет отдел развития предпринимательства администрации Октябрьского района:

- заведующий отделом - Сафронова Светлана Владимировна контактный номер телефона 8 (34678) 28126 эл. почта- SafronovaSV@oktregion.ru,
- главный специалист отдела - Шихмагомедова Фаина Сейфуллаевна, контактный номер телефона 8 (34678) 28156 эл. почта - ShihmagomedovaFS@oktregion.ru.
- эксперт отдела – Опарина Светлана Викторовна контактный номер телефона 8 (34678) 28156 эл. почта - OparinaSV@oktregion.ru

В 2020 году отделом рассмотрено 9 обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей. Письменных обращений зарегистрировано не было.

Большинство потребителей обращается в отдел за помощью уже после того, как попытки самостоятельного урегулирования спорной ситуации не дали положительного результата. Часть потребителей обращается за консультацией сразу же при обнаружении недостатков в приобретенном товаре, оказанной услуге с просьбой разъяснения им их права в сложившейся ситуации.

Информация по изменениям в законе РФ от 7.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», итогам осуществления защиты прав потребителей на территории Октябрьского района, состоянию потребительского рынка и нарушениях вышеуказанного закона, а также другая полезная информация для потребителей публикуется в газете «Октябрьские вести» и размещается на официальном веб-сайте Октябрьского района (www.oktregion.ru) в разделе «Экономика»/ «Потребительский рынок и предпринимательство»/ «Защита прав потребителей», в 2019 году была создана группа в приложении-мессенджер (Viber) в защиту прав потребителей. Информирование населения способствует предупреждению и пресечению нарушений законодательства о защите прав потребителей и их устранению в добровольном порядке.

Так, в 2020 году опубликована и размещена следующая информация для потребителей:

- поздравление с Всемирным Днем защиты прав потребителей;
- «Рациональный потребитель» девиз Всемирного дня прав потребителей в 2020 году;
- памятка по проведению общих собраний собственников помещений в многоквартирных домах;
- об оказании адвокатами бесплатной юридической помощи отдельным категориям граждан по вопросам защиты прав потребителей;
- о мерах по обеспечению прав потребителей в сфере оказания жилищно-коммунальных услуг в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре;
- памятки и алгоритмы действий потребителей при возникновении спорных ситуаций;
- информация для потребителей жилищно-коммунальных услуг;
- Минстрой России напоминает об ответственности управляющих организаций перед собственниками квартир;
- о рекомендациях для потребителей микрофинансовых услуг в период пандемии коронавируса;
- как не попасться на уловки мошенников в условиях пандемии коронавируса?§

- основные правила потребителей;
- нужно ли оплачивать сломанный в магазине товар;
- права потребителей при покупке товаров в интернете.

Сотрудниками отдела оказано содействие гражданам в подготовке 5 претензии к продавцам, исполнителям на общую сумму 355,6 тыс. руб., удовлетворены в добровольном порядке.

Наибольшее количество обращений поступало по вопросам и спорным ситуациям в сфере розничной торговли, т.е. при покупке товаров для личного, семейного, домашнего или иного использования.

90 % от всех обращений в сфере торговли связано с покупкой непродовольственных товаров.

Основной мотив обращений граждан - обнаружение недостатка в товаре и желание восстановить или защитить нарушенные права (ст. 18-24).

Как правило, нарушения связаны с продажей ненадлежащего качества электробытовые машины, приборы, сотовые телефоны, смартфоны, компьютерная техника, автомобили, запасные части к ним, прочие.

Еще один мотив обращений связан с реализацией права потребителя на обмен товара надлежащего качества (70 % обращений), нарушение срока поставки товара (30 % обращений).

Потребителям разъяснялись условия применения ст. 25 закона РФ «О защите прав потребителей», предоставляющей право на обмен товара надлежащего качества, и Перечень товаров, не подлежащих обмену по основаниям, указанным в данной статье.

С целью профилактики нарушений прав потребителей в ходе проверок, осуществляемых отделом развития предпринимательства, проводится разъяснительная и консультационная работа с предпринимателями.

Таким образом, одним из основных направлений деятельности отдела в сфере защиты прав потребителей является консультирование потребителей по вопросам защиты прав потребителей, разъяснение порядка предъявления требований (претензий) к продавцам (исполнителям).

Консультации предоставлялись как по телефону, так и при личной беседе. Помимо устных консультаций потребителю предоставлялся письменный образец претензии. Разрешению конфликтных ситуаций между потребителем и продавцом (исполнителем) способствовали и переговоры с руководителями предприятий, индивидуальными предпринимателями, в ходе которых им разъяснялись требования норм действующего законодательства в сфере защиты прав потребителей, благодаря чему законные требования потребителей удовлетворялись в соответствии с законом РФ «О защите прав потребителей».

Зачастую вопросы о соблюдении законодательства в сфере защиты прав потребителей поднимаются на выездных круглых столах по Октябрьскому району, проводимых администрацией Октябрьского района. Также консультационно-разъяснительная работа среди предпринимателей проводится на заседаниях как Общественных координационных советов по малому предпринимательству при главах городских и сельских поселений Октябрьского района, так и на заседаниях районного Общественного координационного совета по малому предпринимательству при первом заместителе главы администрации Октябрьского района по экономике, финансам и инвестиционной политике.

Для получения консультации по вопросам защиты прав потребителей граждане могут обратиться по адресу: 628100, пгт. Октябрьское, ул. Калинина, д. 39, администрация Октябрьского района, отдел развития предпринимательства:

График работы – понедельник - 09.00-17.00, вторник - 09.00-18.00, среда - 09.00-17.00, четверг - 09.00-17.00, пятница 09.00-17.00, обед с 13.00-14.00, суббота, воскресенье – выходной.