

**Отчет о деятельности отдела развития предпринимательства администрации
Октябрьского района по осуществлению защиты прав потребителей на территории
муниципального образования Октябрьский район за 2019 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/potrebiteль-rynok-i-predприниматelstvo/zashchita-prav-potrebiteley-potrebiteль-rynok-i-predприниматelstvo/>

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-razvitiye-malogo-i-srednego-predприниматelstva-v-oktyabrskom-rayone-na-2018-/, 13 августа 2019 года в программу были внесены изменения и добавлена подпрограмма III «обеспечение прав потребителей».](http://oktregion.ru/ekonomika-i-finansy/munitsipalnye-programmy/munitsipalnye-programmy-oktyabrskogo-rayona/perechen-munitsipalnykh-programm-or/munitsipalnaya-programma-razvitiye-malogo-i-srednego-predприниматelstva-v-oktyabrskom-rayone-na-2018-/)

В 2019 году отделом рассмотрено 18 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 нарушениям 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 2019 году опубликована и размещена следующая информация для потребителей:

- поздравление с Всемирным Днем защиты прав потребителей;
- Потребительские права в цифровую эпоху» - девиз Всемирного дня прав потребителей в 2019 году;
- о проведении Всероссийской недели финансовой грамотности для детей и молодежи с 18 по 24 апреля 2019 года;
- Что поделать при несоответствии цены товара указанный в чеке;
- методические рекомендации по межведомственному взаимодействию в целях оперативного выявления субъектов нелегальной деятельности и противодействия распространению не добросовестных практик на финансовом рынке Ханты-Мансийского автономного округа –Югры;

- с 1 октября 2019 года вступил в силу изменения в Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации;
- социальные обучающие ролики по теме защиты прав потребителей (размещена ссылка);
- о правовых аспектах защиты прав потребителей, участвующих в акциях распродаж в Интернете – «Черная пятница»;
- об оказании адвокатами бесплатной юридической помощи отдельным категориям граждан по вопросам защиты прав потребителей;
- Доклад «О мерах по обеспечению прав потребителей в сфере оказания жилищно-коммунальных услуг в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре».

Сотрудниками отдела оказано содействие гражданам в подготовке 10 претензии к продавцам, исполнителям на общую сумму 127 тыс. руб., 6 из которых удовлетворены в добровольном порядке (сумма – 110 тыс. руб.).

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 одежды, обуви (60 %), мебели и мебельных гарнитуров (5%), бытовой техники (10 %), прочие (25%).

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.