**Информация о результатах работы по защите прав потребителей**

**в 2013 году**

Работа по защите прав потребителей проходила в соответствии со Законом РФ «О защите прав потребителей, других нормативных актов в рамках муниципальной долгосрочной целевой программой «Защита прав потребителей в городе Волгодонске на 2013-2017 годы» и направлена на комплексную защиту прав потребителей, их информирование и просвещение.

Прежде чем проинформировать о результатах работы по защите прав потребителей в 2013 году, хочу напомнить базовые права потребителя:

- право на безопасность;

- право на информацию;

- право на выбор;

- право на потребительское просвещение;

- право на компенсацию в случае причиненного ущерба;

- право быть услышанным.

Одно из основных направлений в работе по защите прав потребителей - это рассмотрение обращений и заявлений потребителей в защиту своих прав, оказание помощи в разрешении конфликтных ситуаций между продавцом, исполнителем работ и услуг и потребителем.

В отчетном году в Администрацию города Волгодонска, структурные подразделения, органы администрации города Волгодонска, в МКУ «Департамент строительства и городского хозяйства» поступило 1747 обращений по вопросам защиты прав потребителей.

По сферам деятельности обращения распределились следующим образом:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Сферы деятельности | 2012 год | 2013 год | % роста |
| 1 | Жилищно-коммунальные услуги | 1112 | 788 | 70,9 |
| 2  | торговля | **618** | **710** | **114,9** |
| 3 | бытовые услуги | 173 | 67 | 38,7 |
| 4 | услуги транспорта | **51** | **75** | **147,0** |
| 5 | Услуги общественного питания, связи, медицинские, туристические, финансовые и др. | **68** | **107** | **157,3** |
|  | Итого: | 2022 | 1747 | 86,4 |

По сравнению с 2012 годом, количество обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей сократилось на 275 или на 13,6 процента. Значительно (29,1 процента) уменьшилось количество обратившихся по вопросам защиты прав потребителей в сфере жилищных и коммунальных услуг.

Чаще всего горожане обращались по телефонам горячей линии»

49,1% - 858 обращений,

35,4% (619 граждан) пришли за помощью лично,

10,9% (190 потребителей обратились письменно

4,6% (80 ) обращений поступили по интернету.

109 потребителям оказана помощь в составлении претензий по предъявлению их законных требований к продавцам товаров и исполнителям услуг. В досудебном порядке с помощью специалистов по защите прав потребителей урегулировано 73 потребительских спора, на сумму более 565 тысяч рублей.

20 потребителям оказана помощь в составлении исковых заявлений в судебные органы. Пять исковых заявлений рассмотрены в пользу потребителей на общую сумму 213,9 тысяч рублей, по семи искам заключены мировые соглашения на сумму 85 тысяч рублей, 8 исковых заявлений находятся на рассмотрении.

Впервые подготовлены и направлены в судебные органы 3 исковых заявления о признании действий продавцов противоправными в отношении неопределенного круга потребителей. Исковые требования Администрации города Волгодонским районным судом удовлетворены, действия продавцов (ИП Норец Л.В., ООО «Фортуна- Волгодонск 2», ЗАО «Тандер») признаны противоправными в отношении неопределенного круга потребителей. ЗАО «Тандер» обратилось в Ростовскую судебную коллегию об отмене решения суда первой инстанции.

**Информационное обеспечение потребителей**

В целях повышения информированности граждан города в сфере защиты прав потребителей было разработано и издано 2 практических пособия общим тиражом 3250 экземпляров, в том числе:

- информационная брошюра «Общедомовые нужды» о порядке определения и оплаты по видам коммунальных услуг, практические советы по сбережению»,

2 буклет «Социальная норма потребления электрической энергии».

Одним из действенных способов информирования населения о защите прав потребителей является взаимодействие с различными средствами массовой информации, размещение в газетах на радио и телевидение материалов, освещающих данные вопросы.

Всего в 2013 году подготовлено 76 материалов для размещения в средствах массовой информации.

В этот период отмечается увеличение количества звонков от потребителей по телефону «горячей линии».

Кроме того информационный материал размещался в сети Интернет на сайте Администрации города Волгодонска в разделах «Потребительский рынок», «Защита прав потребителей в сфере ЖКХ», который посетили более 3,5 тысяч человек.

В течение года работали консультационные пункты. Проведено 29 выездных приемов потребителей в 11 крупных торговых предприятиях и 13 управляющих компаниях и рассмотрено 87 обращений.

С целью более широкого информирования населения по вопросам защиты прав потребителей в библиотеки города передано 102 экземпляра информационной литературы, справочных материалов, изготовленных в рамках городской и областной программ по защите прав потребителей.

В целях просвещения учащихся учебных заведений в вопросах защиты прав потребителей во всех образовательных учреждениях города проводились уроки по основам потребительских знаний, в которых приняли участие 4324 человека, что на 1824 человек больше запланированного.

На уроках рассматривались такие темы: «Мы и рынок», «Как защитить свои права», «Изучаем закон «О защите прав потребителей».

22 учащихся школ города приняли участие в отборочном туре олимпиады по защите прав потребителей на тему: «потребительское правосудие сегодня», проводимой Департаментом потребительского рынка Ростовской области. Во втором этапе учащаяся лицея «Политэк» стала победителем за профессиональный подход за разрешение конфликтной ситуации.

Среди учащихся образовательных учреждений города проведен городской конкурс «грамотный потребитель 21 века», в котором приняли участие 13 команд, из 65 учащихся в возрасте 14-15 лет. Победителем стала команда - МБОУ СОШ «Центр образования» (1 место), призерами - МОУ СОШ № 13 (2 место), МОУ СОШ № 21 (3 место). Командам победителей и участников и членам команд конкурса вручены призы и сувенирная продукция с эмблемой конкурса.

Ежегодно 15 марта отмечается Всемирный день защиты прав потребителей К этой дате проведены открытые уроки в школах, встречи с учащимися учреждений профессионального образования, день открытых дверей в МСОО «Федерация обществ потребителей Южного региона», круглый стол на тему: «Расчеты за коммунальные ресурсы и услуги: проблемы и пути их решения», распространялась информационная литература, социальная реклама, выступления в СМИ, тематические встречи с потребителями.

 Так впервые проведены:

- встречи с пожилыми людьми центров социального обслуживания №1 и №2, соцработниками;

- встреча с активом ветеранов города по вопросам общедомовых нужд по тепловой энергии и горячего водоснабжения.

Для популяризации вопросов защиты прав потребителей проводилась работа со студентами высшего профессионального образования филиала Ростовского государственного экономического университетав г.Волгодонске Ростовской области, с профессиональным коммерческим лицеем 72, которые в том числе привлекались для распространения информационных материалов по потребительской тематике в крупных торговых центрах, в местах массового скопления граждан.

В библиотеках города были организованы выставки информационных материалов по защите прав потребителей.

**Профилактика правонарушений в сфере защиты прав потребителей**

 В целях повышения грамотности руководителей, специалистов предприятий, осуществляющих деятельность на потребительском рынке города проводились семинары на тему «Соблюдение требований законодательства о защите прав потребителей» в сфере:

- изготовления и монтажа металлопластиковых изделий;

- оказание услуг по перевозке пассажиров и багажа легковым такси;

- в сфере реализации туристического продукта;

- в сфере розничной продажи продовольственных и непродовольственных товаров и оказания общественного питания.

Всего проведено 8 семинаров, в которых приняли участие 290 представителей бизнесс-сообщества.

Подготовлен и издан информационный справочный материал общим тиражом в количестве 900 экземпляров:

- ответственность продавца за нарушение прав потребителей;

- порядок работы с претензиями потребителей;

- как защитить себя от недобросовестных потребителей.

**Мониторинг качества и безопасности товаров, работ и услуг**

Обращения граждан, проводимые контрольные мероприятия Роспотребнадзором, общественный контроль общественными организациями по защите прав потребителей показывает, что потребителю предлагают часто некачественные товары, работы, услуги.

 В связи с этим было проведено 67 независимых экспертиз и сравнительных исследований продукции и услуг, реализуемых в городе, из которых 13 образцов не соответствовали требованиям безопасности и пищевой ценности.

По всем фактам выявленных нарушений, материалы исследований были направлены в контролирующие органы, предприятиям изготовителям, розничным продавцам, с целью пресечения продажи некачественных товаров.

Кроме того, были направлены исковые заявления о признании действий продавцов противоправными в отношении неопределенного круга потребителей. Исковые требования Администрации города Волгодонским районным судом удовлетворены, действия продавцов (ИП Норец Л.В., ООО «Фортуна- Волгодонск 2», ЗАО «Тандер») признаны противоправными в отношении неопределенного круга потребителей. ЗАО «Тандер» обратилось в Ростовскую судебную коллегию об отмене решения суда первой инстанции.

Совместно с представителями правоохранительных органов, налоговой инспекции, общественных организаций по защите прав потребителей проведены рейды по проверке работы легкового такси. К административной ответственности привлечено 25 водителей за грубые нарушения правил перевозки пассажиров и багажа.

Результаты независимой потребительской экспертизы, сравнительных исследований, рейдов были освещены в средствах массовой информации, сети интернет, рассмотрены на заседаниях межведомственной комиссии по защите прав потребителей.

На официальном сайте Администрации города в разделе «потребительский рынок» размещен перечень предприятий потребительского рынка, допустивших нарушение прав потребителей в 2013 году.

**Конкурсы**

Проведено 2 городских конкурса «Доверие потребителей – 2013», «Фестиваль кухонь народов мира».

В рамках городского рейтингового конкурса «Доверие потребителей - 2013» проведены интернет-опросы посетителей официального сайта Администрации города Волгодонска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на предмет выявления предприятий продовольственной торговли и продовольственных товаров, заслуживающих доверие потребителей.

Победители определены «народным голосованием» - по максимальному количеству поступивших отзывов потребителей по каждому типу предприятия, в каждой группе товаров, каждой номинации.

Победителям вручены Дипломы победителя городского рейтингового конкурса и Знак «Доверие потребителей - 2013»:

30.10.2013г. проведен городской конкурс «Фестиваль кухонь народов мира», в котором приняли участие повара, официанты 7 предприятий общественного питания открытой сети, ГОУ НПО лицей №72 и повара 7 пищеблоков общеобразовательных учреждений.

Победители и призеры конкурса награждены дипломами и подарочными сертификатами.

Итоги конкурсов размещены на официальном сайте Администрации города Волгодонска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в СМИ.

 Защита прав потребителей одно из самых злободневных и актуальных тем современных рыночных отношений. Несмотря на созданную законодательную базу, гарантирующую потребителям защиту их прав и интересов, случаев продажи некачественного товара, или недобросовестного выполнения услуг по-прежнему достаточно велико.

 В этом году с 3 февраля при поддержке департамента потребительского рынка Ростовской области (выделены средства) начинает работу общественная приемная на базе Федерации обществ потребителей Южного региона» (ул.Степная, 189) по представлению безвозмездной консультативной помощи в сфере защиты прав потребителей.

 Продолжат работу консультационные пункты по защите прав потребителей в крупных торговых центрах, сетевых компаниях, управляющих компаниях.

Задача на 2014 год:

Обеспечить реализацию мероприятия «Укрепление муниципальной системы защиты прав потребителей» муниципальной программы «Экономическое развитие и инновационная экономика города Волгодонска».

 Ежегодно мы отмечаем 15 марта Всемирный день защиты прав потребителей.

 Международная федерация потребительских организаций каждый год определяет его тематику.

 В нынешнем году - этот день пройдет под девизом «Наши телефонные права. Правосудие для мобильных потребителей».

Начальник отдела

потребительского рынка

товаров, услуг и защиты

прав потребителей А.А.Василенко