



**БЛАГОВЕЩЕНСКАЯ ГОРОДСКАЯ ДУМА  
АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ**  
(шестой созыв)

**Р Е Ш Е Н И Е**

№ \_\_\_\_\_

г. Благовещенск

Об информации о мерах, принимаемых администрацией города Благовещенска по осуществлению защиты прав потребителей на территории городского округа

Заслушав информацию администрации города Благовещенска о мерах, принимаемых администрацией города Благовещенска по осуществлению защиты прав потребителей на территории городского округа

**решила:**

1. Принять информацию администрации города Благовещенска о мерах, принимаемых администрацией города Благовещенска по осуществлению защиты прав потребителей на территории городского округа, к сведению.

2. Настоящее решение вступает в силу со дня его подписания.

3. Контроль за исполнением настоящего решения возложить на комитет Благовещенской городской Думы по вопросам экономики, собственности и жилищно-коммунального хозяйства (А.Н. Вишнеvский).

Председатель Благовещенской  
городской Думы

С.В. Попов

**Информация**  
**о мерах, принимаемых администрацией города**  
**Благовещенска по осуществлению защиты прав потребителей**  
**на территории городского округа**

Защита прав потребителей имеет первостепенное значение в государственной политике Российской Федерации.

О важности значения вопросов защиты прав потребителей свидетельствует утвержденная Распоряжением Правительства РФ 28.09.2017 № 1837 р «Стратегия государственной политики РФ в области защиты прав потребителей на период до 2030 года».

Стратегия определила приоритеты и направления развития законодательного регулирования отношений с участием потребителей, а также меры по развитию национальной системы защиты прав потребителей на федеральном, региональном и муниципальном уровнях.

Одним из значимых предложений для обеспечения защиты граждан Российской Федерации как потребителей в Стратегии является - внесение изменений в законодательство Российской Федерации в отношении прав (полномочий) органов местного самоуправления в области защиты прав потребителей, так как защита прав потребителей имеет большое значение в первую очередь на муниципальном уровне, как наиболее приближенному органу власти к населению.

В целях повышения эффективности защиты прав потребителей, на территории города Благовещенска утверждена комплексная программа «Защита прав потребителей на территории муниципального образования города Благовещенска на 2017 - 2020 годы».

Программой определен комплекс мероприятий, направленный на обеспечение эффективного подхода к вопросам защиты прав потребителей.

В условиях свободы деятельности хозяйствующих субъектов, а также снижения административных барьеров, ослабления государственного контроля, не всегда товары и услуги отличаются надлежащим качеством. Предоставляя потребителям широкий выбор товаров и услуг, всевозможные скидки по их оплате, используя активное развитие потребительского кредитования, организации и предприниматели навязывают потребителям выгодные для себя условия приобретения товаров и услуг (работ).

Кроме этого, законодательство о правах потребителей специфично и требует разъяснения механизмов и навыков применения его положений во избежание возможных негативных последствий. Именно поэтому каждый потребитель нуждается в защите и поддержке своих прав и законных интересов.

В целях создания на территории муниципального образования города Благовещенска единой и действенной системы защиты прав потребителей, отдел по защите прав потребителей управления по развитию потребительского рынка и услуг администрации города Благовещенска рассматривает жалобы потребителей, консультирует их по вопросам защиты прав потребителей.

При рассмотрении жалоб потребителей отдел по защите прав потребителей проводит мероприятия по фактам, изложенным в жалобах. По результатам

указанных мероприятий принимаются обоснованные решения, в том числе направление материалов в контролирующие органы.

В 2017 году защита прав потребителей обеспечивалась с учетом сбалансированности интересов добросовестных субъектов предпринимательства и граждан-потребителей на высоком профессиональном уровне.

### Рассмотрение обращений потребителей

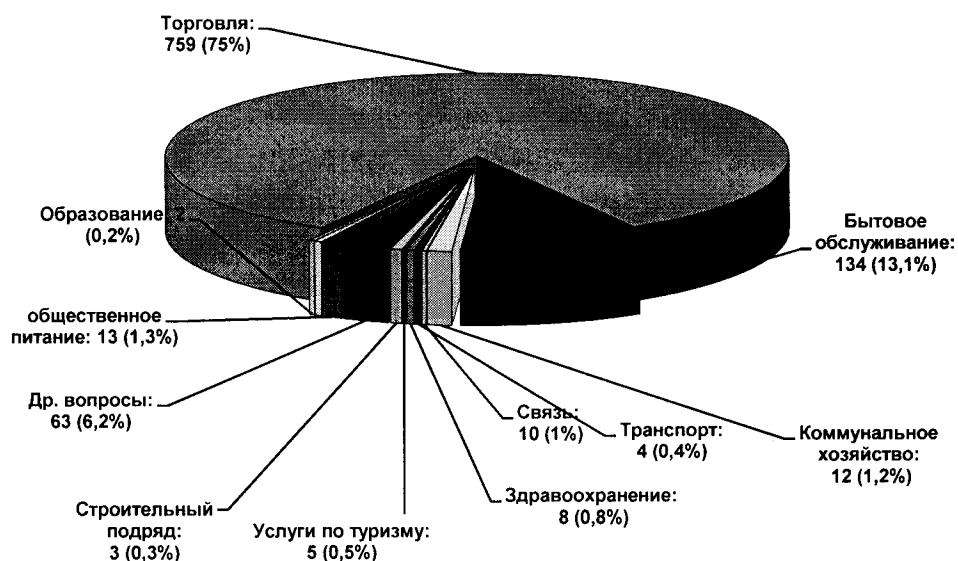
По вопросам защиты прав потребителей в 2017 году поступило 1013 обращений.

С 10 сентября 2015 года на главной странице официального сайта администрации города Благовещенска организован раздел «Консультации по защите прав потребителей». Благодаря организованной работе консультаций по защите прав потребителей в электронной форме и оперативно принимаемым мерам специалистами отдела, граждане в кратчайшие сроки получают ответы на вопросы. С момента размещения указанного раздела в отдел по защите прав потребителей управления поступило более 300 обращений.

Анализ структуры обращений потребителей за 2017 год показал, что характер и количество обращений существенно не изменились по сравнению с предыдущими годами.

Число основных, по-прежнему, составляют сфера торговли 759 (75%) и сфера услуг 191 (19%) от общего количества рассмотренных обращений, в том числе: по вопросам бытового обслуживания населения - 134, в сфере коммунального хозяйства - 12, строительные услуги - 3, по услугам связи - 10, по услугам транспортного обслуживания - 4, здравоохранения - 8, по туризму - 5, в сфере образования - 2, по услугам общественного питания - 13. По другим вопросам поступило 63 обращения.

Структура обращений потребителей за 2017 год



По поступившим обращениям потребителям оказана помощь в составлении 505 претензии, 104 исковых заявлений к продавцам, исполнителям, изготовителям некачественных товаров и услуг, нарушающих права потребителей. За указанный период потребителям возвращено 7863,5 тыс. руб.

*Информация об обращениях граждан по защите прав потребителей  
в динамике за 3 года*

<b>Показатели</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Всего рассмотрено обращений	1013	1036	1088
Возвращено денег потребителям (тыс. руб.)	7863,5	7586,3	21975,2
Составлено исков	104	38	64
Составлено претензий	505	393	587

Причины обращений на нарушения потребительских прав специалистами отдела постоянно исследуются. В основе можно выделить следующие:

- огромный объем рекламной и при этом очень часто недостоверной информации;

- недостаточно высокий уровень потребительской культуры, проявляющийся в незнании и неумении получать необходимую информацию о товарах, услугах (работах) перед принятием решения об их покупке и перед заключением договоров об оказании услуг (выполнении работ);

- предпраздничный ажиотажный спрос на потребительском рынке (недобросовестные производители и продавцы зачастую используют для сбыта некачественные и залежалые товары);

- появление хозяйствующих субъектов, не легализированных должным образом на потребительском рынке;

- факты нахождения на рынке некачественной продукции, контрафактных и небезопасных товаров;

- высокая прибыльность реализации фальсифицированной и контрафактной продукции. При этом прибыль бывает в сотни или тысячи раз больше, чем штрафы, предъявляемые при ее обнаружении;

- сложность в своевременности выявления фальсификатов, что обусловлено существенным ослаблением государственного контроля, происшедшего в результате административной реформы;

- лояльность потребителей к контрафактной продукции. Потребитель легко покупает поддельные CD, DVD и компьютерные программы, потому что – это удобно, выгодно и соответственно является быстрым доступом к новинкам.

Следует отметить и то, что с появлением крупных магазинов с формой самообслуживания появились жалобы потребителей на несоответствие цен на товары.

*Основными нарушениями в сфере торговли явились:*

- продажа товаров ненадлежащего качества;

- отказ продавцов от приема письменных претензий потребителей, принятия товара для проверки качества;

- взимание оплаты за проверку качества (диагностику);
- предоставление недостоверной или недостаточно полной информации о товаре;
- ущемление прав потребителей по сравнению с действующим законодательством (уменьшение гарантийных обязательств изготовителя, позиция предпринимателей очевидна - сбывать с рук часто не очень надежную, но дорогостоящую, в том числе и импортную технику, не обременяя себя ответственностью за ненадлежащее качество проданного товара в течение гарантийного срока, установленного изготовителем);

- навязывание определенных условий (только ремонт, замена).

Анализ обращений потребителей, связанных с приобретением некачественных технически сложных товаров бытового назначения, показал, что при покупке товаров многие продавцы предлагают купить сертификаты на дополнительное сервисное обслуживание с определенными сроками действия, оформить договор страхования.

Следует отметить случаи, связанные с приобретением товара в период проведения различных акций, распродаж, при этом продавцы предупреждали о невозвратности (обмена) товара, что противоречит действующему законодательству в сфере защиты прав потребителей.

Информация с разъяснениями норм права доведена до широкого круга граждан путем размещения на официальном сайте администрации города Благовещенска.

*В сфере оказания услуг обращения поступили:*

- на неисполнение обязательств по договорам, либо с нарушением сроков;
- на нарушение права потребителя на неизменность (стабильность) условий договора;
- на включение в договоры условий, ущемляющих права потребителей;
- на несоблюдение требований к качеству объектов долевого строительства, нарушение сроков передачи объектов долевого строительства;
- на предоставление ненадлежащего качества стоматологических услуг (протезирование, лечение зубов);
- на предоставление платных образовательных услуг не в полном объеме.

Также, хотелось бы отметить, что 21 % (217 человек) от общего количества обратившихся - граждане социально незащищенные, с низким уровнем дохода и если проследить социальную структуру потребителей, обратившихся за помощью в отдел, то она будет представляться следующим образом:

	2017 год
Инвалиды	21
Пенсионеры	162
Домохозяйки	5
Работники бюджетной сферы	27
Студенты	2
ИТОГО по социально-незащищенным слоям населения	217
Другие категории	796

## Досудебная и судебная защита потребителей

Досудебный порядок и судебный порядок урегулирования споров являются средствами защиты гражданских прав и охраняемых законом интересов.

Первый вариант защиты нарушенных прав - досудебная защита, именуемая иначе претензионным производством, второй - судебная или исковая.

Специалисты отдела по защите прав потребителей содействуют потребителям в восстановлении и защите их прав.

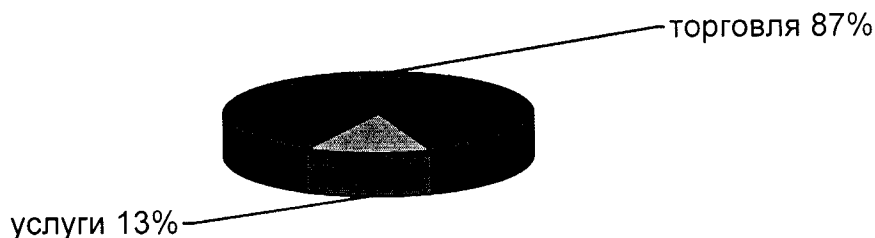
Накопленный практический юридический опыт позволяет специалистам отдела по защите прав потребителей 90% всех конфликтных ситуаций с продавцами и исполнителями услуг разрешать в досудебном порядке в пользу потребителя и возмещать понесенный материальный ущерб в полном объеме. За 2017 год потребителям в целом по городу возвращено 7863,5 тыс.руб.

Однако при отказе продавца (исполнителя) удовлетворить законные требования потребителя в досудебном порядке специалисты отдела оказывают помощь в составлении исковых заявлений в суд, а также в подготовке документов.

За 2017 год оказана помощь в составлении потребителям в адрес хозяйствующих субъектов 505 претензий и 104 исковых заявлений.

Тот факт, что 90 % претензий жителей города, составленных при содействии специалистов отдела, удовлетворяются хозяйствующими субъектами добровольно, без передачи материалов в суд, свидетельствует об эффективности защиты прав потребителей специалистами отдела.

### Структура исковых заявлений по сферам деятельности за 2017 год



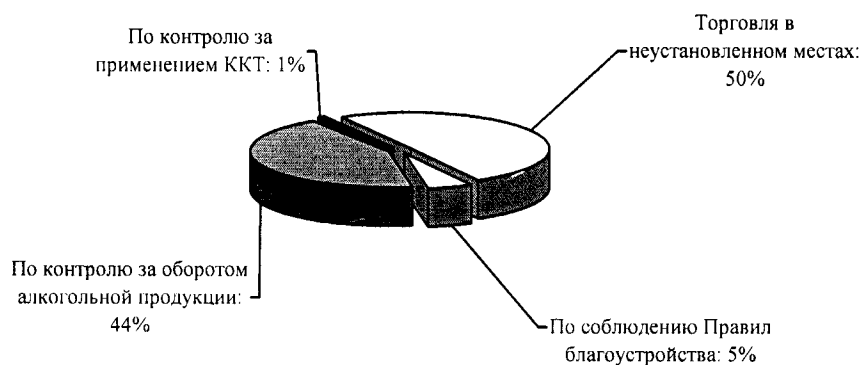
### Административная практика

Отдел по защите прав потребителей значительное место отводит вопросам обеспечения одного из фундаментальных прав потребителей - права на безопасность и качество товаров (работ, услуг) для жизни, здоровья и имущества граждан.

В целях обеспечения исполнения действующего законодательства на территории города Благовещенска за 2017 год специалистами отдела по защите прав потребителей организовано и проведено 741 мероприятие по соблюдению хозяйствующими субъектами действующего законодательства (в т.ч. совместно с контрольно-надзорными органами): применения контрольно-кассовой техники – 5; оборота алкогольной и спиртосодержащей продукции - 324; уличной торговли -

372; благоустройства территории муниципального образования города Благовещенска - 40.

Структура мероприятий,  
проведенных в 2017 году (в % соотношении от общего количества)



По выявленным нарушениям специалистами в пределах их компетенции составлены протоколы об административных правонарушениях.

За торговлю в местах, не включенных органами местного самоуправления в схему размещения нестационарных торговых объектов по ст. 4.16 Закона Амурской области от 30.03.2007 № 319-ОЗ «Об административной ответственности в Амурской области» специалистами отдела по защите прав потребителей составлено 372 протокола. Сумма вынесенных штрафных санкций составила 1167,5 тыс. руб.

Особое внимание уделялось местам наибольшей проходимости граждан и условиям реализации продовольственной группы товаров: фруктов, овощей, ягод, рыбы, яйцо, мясо (шашлыки).

Проводимые мероприятия направлены на пресечение незаконной уличной торговли, на её легализацию, приведение в цивилизованные формы.

В целях выявления и пресечения нарушений в сфере оборота алкогольной продукции на территории города Благовещенска отделом организовано взаимодействие с полицией и общественными организациями «Ассоциация пожилых людей», молодежным центром «Выбор» и добровольной народной дружиной по проведению мероприятий по соблюдению законодательства в указанной сфере согласно утвержденному графику.

Кроме этого, совместно с прокуратурой города Благовещенска, министерством ВЭСТИП Амурской области специалисты отдела приняли участие в комплексной проверке законности деятельности объектов общественного питания (закусочных, мини-баров, пивных баров) в части розничной продажи алкогольной продукции (пива).

В рамках совместных с контрольно-надзорными органами мероприятий по соблюдению законодательства в сфере оборота алкогольной и спиртосодержащей продукции за 2017 год проведено 124 рейда, проверено 282 предприятия, установлено 134 административных правонарушений, из них:

- продажа несовершеннолетним – 9;
- продажа в нарушение ограничения времени – 19;
- продажа пива в розлив в объектах в МКЖД – 79;
- продажа алкоголя в нестационарных объектах, на прилегающей территории к социальным объектам - 18;
- продажа алкоголя без сопроводительных документов, лицензии – 5;
- продажа спиртосодержащей продукции - 4.

По всем установленным правонарушениям, уполномоченными контролирующими органами составлены протоколы. Материалы направлены в суд для рассмотрения и вынесения решения. Спиртосодержащая продукция была уничтожена и составлены акты добровольного уничтожения продукции.

Кроме этого, в данном направлении:

- принято участие в межведомственных совещаниях с контрольно-надзорными органами;
- проведена информационно-разъяснительная работа с хозяйствующими субъектами;

- освещены в средствах массовой информации, а также на официальном сайте администрации требования законодательства в сфере розничной продажи алкогольной продукции;

- проведен мониторинг предприятий на предмет исполнения требований законодательства в указанной сфере;

- направлена информация о выявленных правонарушениях в прокуратуру, полицию, Министерство внешнеэкономических связей, туризма и предпринимательства Амурской области для принятия мер и усиления контроля в данной сфере.

По результатам мониторинга предприятий, на предмет соблюдения требований действующего законодательства в части запрета продажи пива в розлив в объектах, в том числе алкоголя и имеющих вход со стороны детских площадок и подъездов, расположенных в МКЖД (до внесения изм. в 171-ФЗ) из 140 предприятий, действовавших на 01 июня 2016 года:

- 36 (26%) предприятий - закрылись;
- 53 (38%) - привели деятельность в соответствие требованиям законодательства;
- 51 (36%) – осуществляли деятельность в нарушение требований законодательства.

Как положительный результат проведенных мероприятий следует отметить, что претерпела изменение динамика роста числа «лже» закусочных и баров. И, если за 2015 год их рост численности составил 57 объектов, то по итогам 2016, 2017 годов произошло снижение данного типа объектов (на 18 объектов).

В целом, результаты проверочных мероприятий, проведенных по городу в динамике за 3 года, характеризуются следующими данными:

	Количество проверок	Количество нарушений	Удельный вес нарушений, в %	ШТРАФЫ (тыс. руб.)
2015 год	1043	1012	97	1849,5
2016 год	840	609	72	2081,5
2017 год	741	549	74	1627,5



Эффективная административная практика выполняет не только профилактическую функцию, но и непосредственным образом влияет на состояние бюджетного благосостояния. В соответствии со ст. 46 Бюджетного кодекса РФ налагаемые штрафы подлежат зачислению в местные бюджеты по месту рассмотрения дел об административных правонарушениях.

### **Информационно - обучающие мероприятия и пропаганда правовых знаний законодательства о защите прав потребителей**

Приоритетное место в вопросах обеспечения защиты потребительских прав жителей города, занимает внедрение и развитие потребительского образования, просвещение и повышение правовой культуры, в первую очередь у молодежи.

Развитие у обучающихся образовательных учреждений основ правосознания, является одним из факторов, оказывающих влияние на формирование правовой культуры и позитивного типа мышления с ранних лет.

В рамках информационно-разъяснительных мероприятий и популяризации законодательства о защите прав потребителей опубликовано 3 статьи в СМИ, размещено 122 информации на официальном сайте администрации города Благовещенска, записано 3 выступления на телевидении, 1- на радио.

Ежегодно отделом по защите прав потребителей проводятся мероприятия, посвященные Всемирному дню защиты прав потребителей (15 марта).

Проведение ежегодных конкурсов на знание основ законодательства о защите прав потребителей стало традицией, необходимость и цель их проведения – это потребительское воспитание и обучение школьников, студентов, а также развитие потребительского просвещения среди населения города Благовещенска.

10.03.2017 проведен городской конкурс на знание основ законодательства о защите прав потребителей «Потребительские знания - залог успеха в цифровую эпоху» среди студентов высших и средних учебных заведений города Благовещенска.

В конкурсе приняли активное участие студенты средних учебных заведений города Благовещенска (Амурского Аграрного колледжа; Амурского колледжа Сервиса и Торговли; Благовещенского Финансово-Экономического колледжа; Амурского колледжа Амурского Государственного университета) и высших (Благовещенского Педагогического Университета; Дальневосточного Государственного Аграрного Университета).

Результаты конкурса показали актуальность и заинтересованность в вопросах защиты прав потребителей среди студентов.

В целях формирования у школьников правовых знаний и практических навыков грамотного поведения при решении вопросов по защите своих прав, активизации деятельности факультативных курсов, кружков с 13.03.2017 по 20.03.2017 проведено 11 классных часов для обучающихся 9-11-х классов общеобразовательных учреждений города Благовещенска по теме «Потребительские права в цифровую эпоху».

С целью профилактики правонарушений на потребительском рынке города Благовещенска, единообразия в толковании и применении действующего

законодательства РФ со стороны торговых и обслуживающих предприятий проводится работа с субъектами предпринимательского корпуса.

В рамках мероприятий с субъектами предпринимательства проконсультировано 35 хозяйствующих субъектов, размещена посредством официального сайта администрации города Благовещенска 41 публикация, организованы и проведены информационные семинары по вопросам законодательства о применении ККТ и регулирования розничной продажи алкогольной продукции на территории города Благовещенска, проведен круглый стол на тему: «Вопросы практического применения законодательства в сфере общественного питания».

Более 300 представителей организаций общественного питания и предприятий торговли приняли активное участие в обсуждении острых и необходимых вопросов, касающихся их деятельности.

Основные задачи и цели в сфере защиты прав потребителей определены следующими направлениями:

- совершенствование методов работы по рассмотрению обращений граждан о нарушении прав потребителей;

- совершенствование механизма использования судебной защиты прав потребителей;

- достижение максимальной эффективности при реализации полномочий в наиболее проблемных сферах потребительского рынка;

- обеспечение эффективного подхода к вопросам защиты прав потребителей, сочетая меры административной и гражданской правовой ответственности, при соблюдении баланса интересов потребителей и предпринимателей;

- определение и систематическая реализация комплекса мер, направленных на предупреждение и минимизацию нарушений прав потребителей, в том числе за счёт просвещения потребителей и предпринимателей по вопросам правоприменения потребительского законодательства, взаимодействия со СМИ, проведения различных публичных мероприятий (семинаров, совещаний, «горячих линий», смотров-качества).

В целях создания условий для динамичного развития потребительского рынка на территории города Благовещенска, стимулирования предпринимательской активности в атмосфере добросовестной конкуренции, работа отдела по защите прав потребителей по эффективности организации системы правового образования потребителей и предпринимателей, усилению мер в сфере защиты прав потребителей, поддержке малоимущих и социально незащищенных слоев населения, будет продолжена.

**Основные показатели работы отдела по защите прав потребителей  
управления по развитию потребительского рынка и услуг администрации  
города Благовещенска в динамике за 3 года**

№ п/п	Наименование показателей	2017	2016	2015
1	Поступило обращений потребителей,	1013	1036	1088
	в том числе, решено положительно	857	971	1010
2	Выявлено нарушений Закона РФ "О ЗПП"	961	1009	1029
3	Составлено претензий	505	393	587
4	Составлено исков	104	38	64
5	Возвращено потребителям в досудебном порядке (тыс.руб.)	7863,5	7586,3	21975,6
6	Вынесено всего штрафов (тыс.руб.), в том числе:	1628,9	2082,2	1851,5
	- по административным нарушениям	1627,5	2081,5	1849,5
	- по искам потребителей	1,4	0,7	2,0
7	Рассмотрено исков в судах	2	1	2
8	Взыскано по решениям судов в пользу потребителя (тыс.руб.)	31,8	9,4	67,2
9	Проведено проверок	741	840	1043
10	Выявлено нарушений законодательства РФ	549	609	1012
11	Передано материалов на рассмотрение (по административным нарушениям) всего:	509	534	434
	- в суд	133	154	31
	- в административную комиссию	372	376	394
	- МИ ФНС РФ № 1 по Амурской области	4	4	8
	- Управление Роспотребнадзора по Амурской области	1	1	1
12	Проведено консультаций ИП	35	22	24
13	Записано выступлений:	4	3	4
	- на телевидении	3	2	2
	- на радио	1	1	2
14	Опубликовано статей в газетах	3	8	5
15	Проведено семинаров, лекций, конкурсов	12	11	11
16	Информация на сайт	122	120	118