**Информация**

 **о работе администрации города Белгорода в сфере защиты прав потребителей (кроме услуг ЖКХ) в 2018 году**

***Слайд заставка***

На территории города Белгорода осуществляют деятельность более 4000 предприятий потребительского рынка. Ежедневно в Белгороде заключаются десятки тысяч сделок купли-продажи товаров и возмездного предоставления услуг, ассортимент которых огромен: от продовольственных товаров и простых предметов первой необходимости до сложной бытовой техники, от мелкого ремонта до строительства дома, оказываются платные образовательные, медицинские, туристические услуги. Естественно, у населения возникают ситуации с нарушением их прав как потребителей.

Функцию защита прав потребителей в администрации города Белгорода в соответствии со ст. 44 Закона Российской Федерации от 07. 02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» осуществляет отдел защиты прав потребителей управления потребительского рынка департамента экономического развития.

***Слайд 2.* Основными направлениями работы** отдела защиты прав потребителей в 2018 году были:

1. Рассмотрение обращений граждан, консультирование их по вопросам защиты прав потребителей.

2. Проведение информационно-просветительской работы среди населения города по вопросам защиты прав потребителей.

3. Защита прав потребителей в судебном порядке.

4. Организация работы единой общественной приемной по защите прав потребителей.

***Слайд 3.Алгоритм работы отдела представлен на схеме.***

Потребитель обращается в отдел. Обращение потребителя рассматривает специалист отдела, разъясняет ему права. Получив консультацию, потребитель обращается к продавцу (исполнителю), и его вопрос решается. Если нет, то специалист отдела составляет претензию, которую потребитель предъявляет продавцу (исполнителю). Одновременно специалист отдела приглашает продавца (исполнителя) для беседы с целью разъяснений положений Закона РФ «О защите прав потребителей» и решения обращения потребителя. При принятии положительного решения продавцом (исполнителем) – претензионные требований потребителя удовлетворяются. Если продавец (исполнитель) отказывается удовлетворить претензию потребителя, составляется исковое заявление в судебные органы.

***Слайд 4. Динамика и структура рассмотренных обращений.***

В **2018** году отделом защиты прав потребителей рассмотрено **3433** обращений граждан, что на 6% меньше, чем в 2017г (3655), в том числе:

- 757 (22%) обращений, поступивших в ходе личного приема граждан;

- 380 **(11%)**  обращений, поступивших в электронной форме (Интернет-приемную администрации города, Интернет-портал «Народная экспертиза», «Активный горожанин», сайт и электронная почта отдела защиты прав потребителей);

- 1296 **(38%)** обращений, поступивших по телефонам «Горячая линия» (33-52-39), «Телефон доверия» (33-52-49);

- 1000 **(29%)** обращений, поступивших в единую общественную приемную по защите прав потребителей.

***Слайд 5. Итоги работы 2018г***

Из **3433** рассмотренных обращений граждан:

- с целью урегулирования споров составлено **470** претензий;

- составлено исковых заявлений в судебные органы – **54** ед.;

- консультацию и правовую помощь в единой общественной приемной по защите прав потребителей получили **1000** потребителей.

Все обращения рассмотрены в сроки, и нарушений по срокам нет.

По итогам рассмотрения в семейные бюджеты граждан возвращено **1667 000** рублей.

***Слайд 6. Структура обращений граждан в 2018 году***

В структуре обращений граждан значительное количество, по прежнему, занимает сфера торговли – **1579 (46%),** далее сфера бытового обслуживания – **859 (25%),** услуги связи –**247 (7,2%),** медицинские услуги – **155 (4,5%)**, услуги общественного питания – **137 (4,0%),** финансовые услуги - **137 (4%),** транспортные услуги - **137 (4%),** услуги образования - **113 (3,3%)**, туристические услуги - **69 (2%).**

В прошедшем 2018 году продолжилась тенденция уменьшение обращений граждан относительно **качества товаров и услуг *(всего 925 (27%), уменьшение на 8% по сравнению с 2017 годом).***  Основная часть рассмотренных обращений - **53% (1820)** связана с нарушениями сроков поставки товаров и нарушением срока оказания услуг, **14% (481**) - предоставление неполной и недостоверной информация о товарах и услугах, **4% (138)** - обмен товаров надлежащего качества, **2% (69)** – нарушение права потребителя на отказ от исполнения услуги.

 ***Слайд 7. Информационно-просветительская работа.***

Одним из важных направлений является проведение информационно - просветительской работы, направленной на повышение правовой грамотности и потребительской культуры населения, обучение граждан правильному выбору качественных товаров и услуг, формирование у населения активной потребительской позиции.

**Информационно-просветительская работа включает в себя:**лекции, семинары, встречи, анкетные опросы с населением города Белгорода; проведение разъяснительной работы с персоналом в предприятиях потребительского рынка города;

просвещение населения через средствах массовой информации: газета «Наш Белгород» разделы «Спрашивали – отвечаем», «Уголок потребителя»; телевидение и радио (ТРК «Белый город», «Мир Белогорья»); через сайты органов местного самоуправления города.

В рамках реализации **Стратегии развития региональной системы защиты прав потребителей в Белгородской области на 2011-2020 годы** разработан и активно используется жителями города сайт по защите прав потребителей **(**[**www.belozpp.ucoz.r**](http://www.belozpp.ucoz.r/)**u).**

***Слайд 8. Основные группы населения, включенные в обучение при проведении информационно-просветительской работе.***

 В рамках принятой в 2017 году Стратегии государственной политики в области защиты прав потребителей на период до 2030 года и Стратегии повышения финансовой грамотности в Российской Федерации на 2017-2023 годы определены группы населения, которые обязательно должны быть включены в обучение: граждане с низким и средним уровнем достатка, обучающиеся общеобразовательных и высших учебных заведений, граждане предпенсионного и пенсионного возраста. Поэтому в обучение включены не только указанные группы населения, но и, с целью упреждения нарушений прав потребителей, разъяснительная работа проводится в предприятиях потребительского рынка города.

***Слайд 9. Фото проведение лекций, семинаров, анкетных опросов с обучающимися общеобразовательных учреждений и со студентами высших учебных заведений города.***

В ходе **информационно – просветительской работы в 2018 году** проведены**:**

**-** потребительский всеобуч «Права потребителей: изучаем, просвещаем, защищаем!»;

- анкетные опросы **«Что такое качество», «Выбираем качественные товары и услуги» (**в опросе приняли участие 3300 человек, по результатам опроса: 93% (3069) опрошенных покупают продукцию местных производителей, 5,5% (182) - российских производителей, 1,5% (49) - производителей ближнего зарубежья);

- 150 **лекций и занятий по законодательству о защите прав потребителей с работниками предприятий потребительского рынка города**;

- 98 **лекций и практических занятий с обучающимися школ города, студентами средних и высших учебных заведений города**;

- тематические экономические игры со студентами 1-3 курсов института экономики НИУ «БелГУ»;

- **экономическая игра «Потребитель в экономике» среди обучающихся общеобразовательных учреждений города**;

- размещено 67 информационных материалов на сайте отдела защиты прав потребителей [www.belozpp.ucoz.ru](http://www.belozpp.ucoz.ru);

-размещено 36 тематических публикаций в газете «Наш Белгород».

***Слайд 10. Правовое обучение граждан пожилого возраста.***

Обучение граждан пожилого возраста проводится в библиотеках города (Центральная городская библиотека им. Н.Островского, Деловая библиотека, Пушкинская библиотека), в общеобразовательных учреждениях города. С открытием управлением социальной защиты населения администрации города проекта «Университет «третьего возраста» по обучению граждан пожилого возраста, специалисты отдела постоянно включаются в работу правового блока по тематике «защита прав потребителей». В 2018 году проводилось такое обучение по Интернет - торговле, в летний период специалисты отдела выезжали в лагеря отдыха пенсионеров. В 2019 году такие обучения уже проводятся.

***Слайд 11. Выпуск информационных памяток для потребителей.***

В качестве наглядной и полезной информации для потребителей выпускаются тематические памятки, в которых кратко излагается необходимая познавательная для потребителя информация, которая дает потребителю возможность правильно выбрать товары или заказать услугу: будь то **покупка товаров** (технически сложные товары, обувь, лекарственные препараты, косметические средства); **получении услуг** (химчистка, изготовление мебели, медицинские услуги, туристические услуги, услуги связи и др).

***Слайд 12. Официальный сайт отдела защиты прав потребителей.***

Специалистами отдела самостоятельно был разработан и запущен в 2011 году сайт отдела, на который также есть ссылка с главного сайта органов местного самоуправления города Белгорода. Сайт пользуется популярностью не только в нашей области, но много посетителей из России, ближнего и дальнего зарубежья (Польша, Германия, Болгария).

***Слайд 13. Разделы сайта***

На сайте размещается информация в разделы: «Нормативно-правовая информация», «Мероприятия», «Полезная информация». В разделе **«Вопрос-Ответ**» оперативно размещаются ответы на обращения граждан (за 2018 год размещено 94 ответа). В разделе **«Интерактив»** проводятся призовые электронные викторины и кроссворды. В 2018 году прошла тематичская призовая электронная викторина «Интернет-покупки». Сайт пользуется популярностью, в 2018 году сайт посетили 27 255 пользователей.

***Слайд 14. Защита прав потребителей в судебных органах.***

Специалисты отдела самостоятельно подготавливают исковые заявления, которые подаются от администрации города или от имени потребителя (в зависимости от того, какое решение примет сам потребитель).

В 2018 году составлено 54 **исковых заявлений в суд**, в том числе:

* **51** иск от имени потребителей;
* **3** иска от имени администрации города.

По всем искам вынесены решения в пользу граждан-потребителей на сумму **1 600 213** рублей. Штраф в бюджет города по трем судебным искам составил **98 286** рублей.

***Слайд 15. Структура исковых заявлений.***

По исковым заявлениям иски были составлены: **ст.28 (17 исков**) «Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг)»; **ст.18 (17исков)** «Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков»; **ст. 23.1** **(6 исков)** «Последствия нарушения продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара»; **ст.29 (5 исков)** «Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги)»; **ст.32 (4 иска)** «Право потребителя на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг)»; **ст. 25 (2 иска)** «Право потребителя на обмен товара надлежащего качества»; **ст. 23 (2 иска)** «Ответственность продавца за просрочку исполнения требований потребителя»; **ст.12 (1 иск)** «Ответственность продавца за ненадлежащую информацию о товаре».

***Слайд 16.*** **Единая общественная приемная по защите прав потребителей.**

В соответствии с поручением Губернатора области и распоряжением Правительства Белгородской области от 18 марта 2013г №104-рп «Об утверждении рекомендаций по организации деятельности единой общественной приёмной по вопросам защиты прав потребителей» с 2008 года еженедельно специалисты отдела осуществляют прием граждан в Единой общественной приемной по защите прав потребителей. Основной задачей общественной приемной является быстрое и результативное решение проблем обратившихся потребителей. В 2018 году поступило **1000** обращений граждан, которые были рассмотрены в досудебном порядке, потребителям возвращено **300 тыс. рублей.**

***Слайд 17. Приоритетные направления работы отдела в 2019 году.***

Специалисты отдела тесно взаимодействуют по вопросам защиты прав потребителей с федеральным органом Управлением Роспотребнадзора по Белгородской области, с Белгородским отделением Всероссийской Лиги защитников потребителей. В 2018 году совместно проведено 18 семинаров и круглых столов с населением города, ведется база недобросовестных продавцов товаров и исполнителей услуг. Специалисты отдела принимают участие в публичных обсуждениях результатов правоприменительной практики Управления Роспотребнадзора.

Результатом всей деятельности за 2018 год стало уменьшение количество письменных обращений граждан в сфере защиты прав потребителей **на 25% по сравнению с 2017 годом.**

**В 2019 году** приоритетными направлениями в информационно-просветительской работе отдела будет обучение граждан правилам приобретения товаров (услуг) **через Интернет, а также повышение финансовой грамотности граждан**, так как она на сегодняшний день очень низкая. Эти направления связаны с развитием электронной торговли и вовлечением в нее все большего числа активных пользователей сети Интернет, увеличением кредитования населения при покупке недвижимости и товаров.

Кроме того, большое значение будет уделено развитию индивидуального консультирования граждан, которое уже успешно практикуется специалистами отдела защиты прав потребителей.

**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!**