

## ИНФОРМАЦИЯ

о результатах осуществления защиты прав потребителей органами местного самоуправления Волгоградской области за 9 месяцев 2020 года

Информация об осуществлении защиты прав потребителей за 9 месяцев 2020 года представлена 36 муниципальными образованиями Волгоградской области и 8 территориальными подразделениями администрации Волгограда.

Проведённый анализ информации об исполнении положений законодательства о защите прав потребителей органами местного самоуправления области показал следующее.

За 9 месяцев 2020 года специалистами, в соответствии со статьей 44 Закона о защите прав потребителей рассмотрено 4270 обращений граждан о нарушении их прав как потребителей, что составляет 62,3 % к соответствующему периоду 2019 года, из них:

письменных обращений - 267 (43,4 % ;

устных обращений – 4003 (98,8%).

Наибольшее количество обращений граждан рассмотрено специалистами Еланского (197), Иловлинского (278), Калачевского (308) муниципальных районов, Тракторозаводского (449), Советского (248) и Краснооктябрьского (375) районов Волгограда.

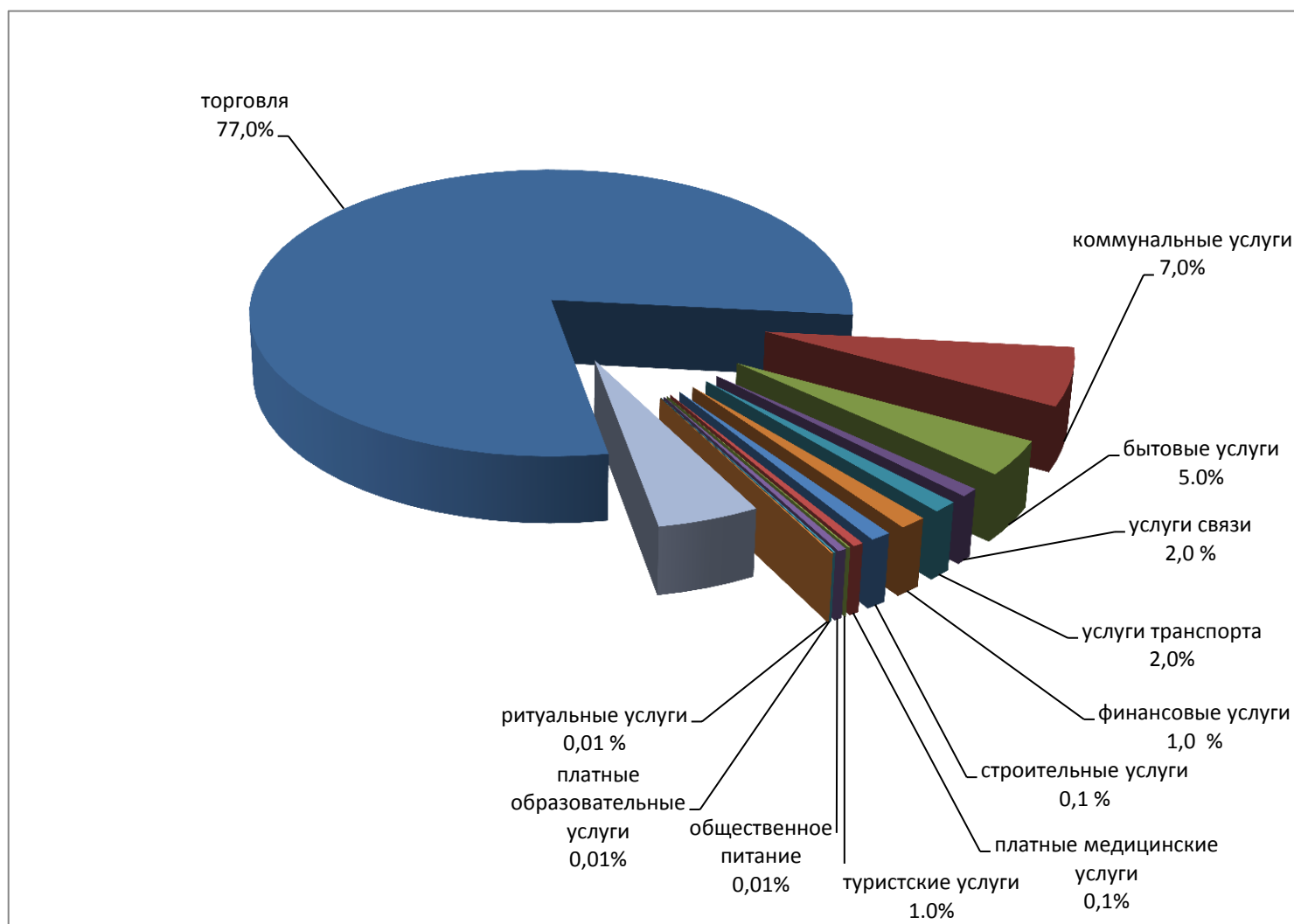
В ходе рассмотрения обращений потребителей специалистами дано 3864 консультации (63,4 %), подготовлено 797 претензий (53%) и 120 исковых заявлений (52,9 %).

Действенно оказывается помощь потребителям в подготовке исковых заявлений специалистами Котельниковского (4) муниципального района, Ворошиловского (24), Кировского (13), Красноармейского (12), Советского (18) и Тракторозаводского (25) районов г. Волгограда.

Более 85 обращений потребителей направлено по компетенции в иные органы исполнительной власти.

Из общего количества поступивших обращений более 10% претензий предъявляется к качеству приобретенного товара и квалифицируются по ст. 4 Закона о защите прав потребителей, порядка 6 % обращений квалифицируются по ст.ст. 8 - 10, 12 Закона о защите прав потребителей - предоставление ненадлежащей информации об изготовителе (исполнителе, продавце) и товарах (работах, услугах). Значительная часть нарушений приходится на продажу товаров (ст.ст. 18 – 25 Закона о защите прав потребителей) и составляет более 51% от общего количества обращений. Доля нарушений, выявленных при выполнении работ, оказании услуг (ст.ст. 27 - 37 Закона о защите прав потребителей) составляет около 6 % от общего числа поступивших обращений.

Структура обращений по сферам потребительского рынка за 9 месяцев 2020 года следующая:



В досудебном порядке рассмотрено 720 обращения, что составляет 17 % от общего количества поступивших обращений.

В результате рассмотрения в досудебном порядке потребителям возмещен материальный ущерб на сумму 3 млн. 187 тыс. рублей.

Активно применялась досудебная защита при рассмотрении обращений граждан в 29 муниципальных образованиях.

Наиболее эффективно - в Котовском (удовлетворено 29 обращений, возмещена сумма материального ущерба - 134,4 тыс. рублей), Кумылженском (25 обращений, сумма ущерба 292,0 тыс. рублей), Новониколаевском (125 обращений, сумма ущерба - 164,9 тыс. рублей) Новоаннинском (35 обращений, сумма ущерба - 175,4 тыс. рублей) муниципальных районах, городе Урюпинск (33 обращения, сумма ущерба - 339,3 тыс. рублей), Дзержинском (87 обращений, сумма ущерба - 500,0 тыс. рублей), Кировском (53 обращений, сумма ущерба - 136 тыс. рублей) и Тракторозаводском (24 обращений, сумма ущерба - 285,5 тыс. рублей) районах г. Волгограда.

По-прежнему, наиболее эффективным инструментом защиты прав потребителей, предоставленным органам местного самоуправления, является возможность обращаться в суды.

За 9 месяцев 2020 года специалистами либо при их участии от имени потребителей, было подано 63 исковых заявлений в защиту прав потребителей, что составляет 39 % к соответствующему периоду 2019 года.

Судебными органами удовлетворено 103 исковых заявлений, отказано в 4 исках, по 2 исковым заявлениям заключены мировые соглашения.

По решению суда общая сумма взыскания в пользу потребителей составила 2 млн. 135 тыс. рублей, в том числе:

материального ущерба в размере 1 млн. 291 тыс. рублей (22,9%);

морального вреда в размере 127,2 тыс. рублей (60 %);

неустойки в размере 716,9 тыс. рублей (23,3%).

За неисполнение законных требований потребителей в добровольном порядке в пользу потребителей и органы местного самоуправления взыскано штрафов на сумму 556,9 тыс. рублей (20,5 %).

До принятия судом решений по искам потребителей специалисты приняли участие в 49 судебных заседаниях в качестве уполномоченных органов, выступающих в процессе в целях дачи заключения по делу.

Наиболее активно применяли судебную защиту специалисты в Котельниковском и Новониколаевском муниципальных районах, Дзержинском, Кировском, Тракторозаводском, Краснооктябрьском и Советском районах Волгограда.

В целях профилактики и предупреждения правонарушений в области законодательства о защите прав потребителей на территории Волгоградской области за 9 месяцев 2020 года в средствах массовой информации для потребителей размещено 215 публикаций (65%).

Наибольшее количество публикаций размещено в средствах массовой информации в Быковском (17), Котовском (59), Калачевском (8), Светлоярском (35) и Новониколаевском (28) муниципальных районах.

Кроме того, специалистами проводятся мероприятия по разъяснению действующих норм законодательства о защите прав потребителей.

Так, за 9 месяцев 2020 года в муниципальных образованиях проведено 25 совещаний с представителями хозяйствующих субъектов и с уполномоченными по защите прав потребителей, что составляет 26 % к соответствующему периоду 2020 года.

В 8 муниципальных районах Волгоградской области продолжают функционировать совещательные органы по вопросам потребительского рынка и защиты прав потребителей. В частности, в городе Урюпинске, в Нехаевском, Киквидзенском, Кумылженском, Новониколаевском, Октябрьском, Урюпинском и Даниловском муниципальных районах осуществляют деятельность советы по делам потребителей, на заседаниях

которых рассматриваются актуальные вопросы сферы потребительского рынка и защиты прав потребителей.

В целях повышения эффективности защиты прав потребителей, органами местного самоуправления проводится работа по реализации и разработке муниципальных программ. За отчетный период в 13 органах местного самоуправления Волгоградской области приняты муниципальные программы по защите прав потребителей (Дубовском, Иловлинском, Котовском, Кумылженском, Нехаевском, Новониколаевском, Руднянском, Октябрьском, Ольховском, Серафимовичском, Старополтавском, Светлоярском, Палласовском муниципальных районах).

В целях расширения доступности оказания правовой помощи потребителям Волгоградской области через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ), проводится следующая работа:

прием обращений граждан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.06 № ФЗ - 59 "О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации";

прием обращений граждан на ненадлежащее качество товара или услуг, в рамках соглашения с Управлением Роспотребнадзора по Волгоградской области (за отчетный период поступило 4 обращения);

консультирование граждан по вопросам финансовой грамотности (дано около 52 устных консультаций).