Приложение 1

к Решению Екатеринбургской

городской Думы

от 23 апреля 2019 года № \_\_\_

**Информация**

**«Об итогах работы по защите прав потребителей**

**в муниципальном образовании «город Екатеринбург»**

**за 2018 год и задачах на 2019 год»**

**В соответствии с Федеральным законом** от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ **«Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» о**рганы местного самоуправления имеют право на осуществление мероприятий по защите прав потребителей, предусмотренных Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей».
В соответствии со статьей 44 Закона «О защите прав потребителей» в целях защиты прав потребителей на территории муниципального образования органы местного самоуправления вправе:

– рассматривать обращения потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;

– обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей);

– разрабатывать муниципальные программы по защите прав потребителей.

При выявлении по обращению потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, органы местного самоуправления незамедлительно извещают об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

С целью реализации полномочий органов местного самоуправления
по защите прав потребителей было создано муниципальное бюджетное учреждение «Екатеринбургский муниципальный центр защиты потребителей» (далее также – Учреждение). До 2009 года функции органа местного самоуправления по защите прав потребителей выполнял профильный комитет Администрации города Екатеринбурга – Комитет по защите прав потребителей.

Учредителем МБУ «Екатеринбургский муниципальный центр защиты потребителей» является муниципальное образование «город Екатеринбург» в лице Информационно-аналитического департамента Администрации города Екатеринбурга.

В штате Учреждения состоит 6 специалистов: директор, 3 главных юрисконсульта и 2 ведущих юрисконсульта (в Комитете по защите прав потребителей трудилось 28 специалистов).

Деятельность Учреждения по защите прав потребителей в 2018 году осуществлялась в соответствии с Муниципальной подпрограммой «Развитие и поддержка муниципальной системы защиты прав потребителей в муниципальном образовании «город Екатеринбург» на 2018–2020 годы», утвержденной Постановлением Администрации города Екатеринбурга от 31 октября 2016 года № 2167, и муниципальным заданием, утвержденным учредителем. Задание было сформировано на основании базового (отраслевого) перечня государственных и муниципальных услуг и работ в сфере защиты прав потребителей, утвержденного Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (далее – Роспотребнадзор).

В 2018 году Учреждению было дано задание по оказанию трех видов работ:

1. Рассмотрение обращений потребителей, информирование и консультирование потребителей об их правах и необходимых действиях по защите этих прав (устно) – не менее 3 750 обращений.

2. Рассмотрение обращений потребителей, информирование и консультирование потребителей об их правах и необходимых действиях по защите этих прав (письменно) – не менее 60 обращений.

3. Рассмотрение обращений потребителей, информирование и консультирование потребителей об их правах и необходимых действиях по защите этих прав (посредством использования электронных средств связи, в том числе
в электронном виде) – не менее 490 обращений.

На выполнение работ Учреждению была выделена субсидия в размере 4 573 000 руб.

Все работы производились в 2018 году на безвозмездной основе и финансировались за счет средств бюджета муниципального образования «город Екатеринбург».

Основная задача Учреждения – это устное (очное) рассмотрение обращений потребителей, а также их информирование и консультирование.

Выполнение данной работы ведется несколькими способами.

1. Очный прием граждан ведется 3 дня в неделю (понедельник, вторник, четверг) с 9.00 до 17.00 по адресу: город Екатеринбург, улица Малышева, дом 31а.

Очный прием населения – важная функция, формирующая у граждан понимание того, что муниципальная власть заботится о населении города Екатеринбурга.

Основная задача очного приема потребителей – это оказание помощи
в разрешении непростой ситуации, в которую попал человек. Во время приема граждане получают практические советы и помощь в составлении документов (заявлений, жалоб, претензий, исковых заявлений). Основной принцип консультирования и рассмотрения обращений граждан – это помощь в разрешении конфликта в досудебном порядке без дополнительных затрат для потребителя и привлечения надзорных органов. Учреждение руководствуется следующим принципом – необходимо стремиться к сокращению случаев злоупотребления правом (потребительского экстремизма) и минимизации затрат предпринимателей, что немаловажно в условиях современного рынка. Под затратами потребителей и предпринимателей понимаются затраты на юридическую помощь, исследования и экспертизы, а также следующие за нарушением прав потребителей судебные штрафные санкции, которые могут достигать 200% от начальной суммы спора.

Оформление документов (претензий, исков, жалоб и пр.) – трудоемкий процесс: выполнение данного вида работ занимает не менее 30 минут, поэтому
в целях экономии времени разработаны и внедрены бланки претензий и образцы исковых и прочих заявлений. Во время приема потребитель получает подробные указания по заполнению бланка либо оформлению документа на основании образца. Такой способ работы эффективен, так как, заполняя предложенные бланки (образцы), потребитель получает знания, которые может применять при будущих покупках и защите своего права в суде.

2. Информирование и консультирование ведется с помощью средств массовой информации.

Информирование населения о правах и обязанностях, в том числе в сфере потребительского рынка, – это одна из важных задач, так как своевременное информирование (как потребителей, так и предпринимателей) – это прежде всего профилактика правонарушений в сфере потребительских отношений.

Учреждение в 2018 году на постоянной основе участвовало в двух еженедельных часовых прямых радиоэфирах:

– на городском радио «Город FM 107,6» (передача «Потребительский спрос»);

– радио «Эхо Москвы в Екатеринбурге» (передача «Потребсоюз»).

Передачи объединяет общий формат – обсуждение острых тем с участием радиослушателей. Эти эфиры имели большую популярность у слушателей, поэтому передачи выходили в эфир в повторе.

Учреждение в 2018 году сотрудничало с телеканалами «Вести–Урал», «АТН», «4 канал», «41 канал», «ОТВ», «ЕТВ», «10 канал», газетой «Вечерний Екатеринбург», радио «Комсомольская правда – Урал», «Серебряный дождь» и различными информационными агентствами.

Все средства массовой информации, с которыми сотрудничает Учреждение, имеют различный формат, свою аудиторию слушателей, разные точки зрения на ситуации, происходящие в мире, но все они с одинаковым интересом транслируют передачи на тему защиты прав потребителей, так как она интересна слушателям, при этом имеется обратная связь.

Кроме того, работа по информированию ведется посредством участия
в различных мероприятиях – лекциях, семинарах, совещаниях, круглых столах.
В отчетном периоде были проведены учебные занятия для детей, которые воспитываются в детских домах. Состоялось несколько семинаров о правах потребителей для медицинских учреждений на базе УрГМУ, для студентов –
на базе УрГЭУ, прошли встречи с населением Верх-Исетского района города Екатеринбурга, а также с предпринимателями Октябрьского и Орджоникидзевского районов города Екатеринбурга.

Всего в 2018 году было рассмотрено 4 068 устных обращений потребителей (запланировано – 3 750), дана 131 консультация в письменной форме (запланировано – 60). В основном это ответы на жалобы, которые поступают непосредственно в Учреждение, Администрацию города Екатеринбурга, районные администрации города Екатеринбурга.

В отчетном периоде востребованной оказалась услуга по консультированию потребителей в электронной форме, таких консультаций дано 969 (запланировано – 490).

Консультирование проводится следующим образом:

– по электронной почте Учреждения (такая форма удобна для потребителей и эффективна, поскольку позволяет не только дать юридическую консультацию
по разрешению конфликтной ситуации, но и направить потребителю бланк (образец) необходимого документа – претензии, заявления, искового заявления;

– даются ответы на вопросы, поступившие через официальный сайт Администрации города Екатеринбурга в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([www.екатеринбург.рф](http://www.екатеринбург.рф));

– публикация информационных материалов (советов, памяток и т.п.)
на официальном сайте Администрации города Екатеринбурга в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([www.екатеринбург.рф](http://www.екатеринбург.рф)) в разделе «Справка. Защита прав потребителей».

В 2017 году Администрация города Екатеринбурга подписала с Министерством агропромышленного комплекса и продовольствия Свердловской области соглашение об информационном взаимодействии для обеспечения работы сайта «Защита прав потребителей Свердловской области». Цель данного соглашения – информирование населения о работе муниципального образования «город Екатеринбург» в сфере защиты прав потребителей на сайте www.potrebitel66.ru. Администратором раздела сайта «Новости муниципального образования «город Екатеринбург» назначено Учреждение.

Анализ всех обращений за 2018 год выявил следующее.

В 2018 году рассмотрено 5 168 обращений потребителей, что на 312 обращений больше, чем в 2017 году. Почти 79% от общего числа обращений – это устные обращения потребителей. Анализ обращений по отдельным группам товаров и услуг выявил, что 41% обращений поступило по вопросам оказания услуг, 54% –
по вопросам продажи товаров, 5% составили обращения по общим вопросам защиты прав потребителей.

Самая проблемная группа услуг – это сфера ЖКХ (528 обращений), из них
по вопросам:

– капитального ремонта многоквартирных домов – 32 обращения (в 2017 году – 16);

– содержания общего имущества домов – 226 обращений (в 2017 году – 165);

– предоставления коммунальных услуг – 261 обращение (в 2017 году – 360);

– управления многоквартирными домами – 9 обращений.

Большая часть обращений связана с некорректным начислением платы
за коммунальные услуги и оспариванием долгов.

По сравнению с прошлыми периодами (до 2015 года) структура жалоб потребителей в этой сфере меняется: уменьшилось количество претензий
к качеству коммунальных услуг, но стало больше претензий к содержанию имущества, корректности начислений платы за жилищно-коммунальные услуги. Потребитель стал более требователен к работе управляющих компаний и ТСЖ, граждане стали активно участвовать в процессе управления домом. Но при этом сам потребитель отмечает общую низкую активность населения в управлении домами, нежелание собственников участвовать в проведении общих собраний собственников жилья, формальный подход при подписании протоколов голосования решений общих собраний собственников жилья. По-прежнему остро стоит проблема отсутствия выстроенной коммуникации между собственниками, нанимателями и управляющими компаниями, есть недоверие граждан
к исполнителям услуг в сфере ЖКХ, что ведет к большому количеству претензий относительно корректности начислений платы за услуги.

Второе место по количеству жалоб занимают обращения потребителей услуг банков (кредитование и вклады) и страховых компаний (359 обращений). Большая часть граждан обращается с проблемой навязывания дополнительных услуг, например, при кредитовании навязываются услуги в сфере страхования, в том числе коллективного, услуги по юридической и медицинской помощи и прочее.

Третье место по количеству обращений занимают обращения потребителей
в сфере долевого строительства и строительного подряда. Таких обращений
в 2018 году было 307. В основном потребители отмечают наличие недостатков построенных объектов недвижимости (продувание и промерзание окон и стен, трещины в стенах, плохо работающая вентиляция).

В 2018 году было много жалоб, связанных с ненадлежащим качеством, а также навязыванием медицинских услуг, оказываемых частными медицинскими учреждениями. Анализ обращений выявил, что потребители жаловались
в основном на организации, которые использовали достаточно агрессивный способ привлечения клиентов, например, путем обзвона граждан и приглашением
на бесплатные консультации в рамках государственных (муниципальных) программ. Но стоит отметить, что количество подобных обращений по сравнению с предыдущими периодами постепенно снижается: в 2016 году таких обращений было 305, в 2017 году – 192, в 2018 году – 166. Это говорит о том, что избранный способ профилактики правонарушений и способ защиты прав в сфере медицинских услуг достаточно эффективен.

В течение нескольких лет растет количество жалоб на платные юридические услуги. В 2016 году зарегистрировано всего 38 обращений (большая часть из них – это жалобы на адвокатов и нотариусов), в 2017 году – 130, в 2018 году – 245. Граждане жалуются на качество услуг и факты навязывания юридических услуг: они обращаются за бесплатной консультацией, в результате подписывают договоры на комплекс юридических услуг. Цена таких договоров 20 000 руб. и более. Настораживает тот факт, что нередко граждане оказываются введенными
в заблуждение относительно исполнителя услуг. Потребителя убеждают, что их консультирует Комитет по защите прав потребителей Администрации города Екатеринбурга, Роспотребнадзор, общественная потребительская организация. Анализ обращений показывает, что недобросовестные юристы, используя доверие населения, а также отсутствие специальных знаний, втягивают потребителей
в ненужный либо бесперспективный судебный спор. Такие действия квалифицируются предпринимателями как злоупотребление правом. Бизнес-сообщество отмечает, что растет потребительский экстремизм.

103 потребителя обратились с вопросами, связанными с туристическими и гостиничными услугами. В основном это туристы группы компаний «Натали Турс» и «Росс тур», которые прекратили свою деятельность в 2018 году.

По группе «товары» чаще всего поступают жалобы на качество технически сложных товаров (сотовые телефоны, бытовая техника, автотранспортные средства) – это более 40% общего количества обращений.

Существуют проблемы навязывания товаров и услуг при продаже сотовых телефонов: вместе с телефоном в нагрузку потребитель может получить несколько сим-карт различных операторов связи, услуги по настройке телефона, дополнительный сервис по ремонту телефона, услуги страхования телефона, дополнительную фурнитуру. Иногда стоимость навязанных дополнительных услуг и товаров достигает 30–40% от стоимости самого телефона.

Вторая группа проблемного товара – это мебель (300 обращений). Рост обращений по этой группе зафиксирован уже в I квартале 2019 года (116 обращений) – это низкое качество товаров и нежелание продавцов урегулировать спор в досудебном порядке, нарушение сроков передачи заказанной мебели покупателю, нарушение сроков устранения недостатков.

В 2018 году с вопросами относительно торговли обувью и одеждой обратилось более 250 человек с претензиями на качество товаров этой группы. Данные вопросы разрешаются, как правило, быстро и в пользу потребителей.

Учреждение в целях обмена опытом и повышения эффективности работы взаимодействует с органами Управления Роспотребнадзора по Свердловской области, в том числе с консультационными центрами, Уральским отделением Центрального банка Российской Федерации, Министерством агропромышленного комплекса и продовольствия Свердловской области, Уральским государственным региональным центром стандартизации, метрологии и испытаний, Комитетом
по товарному рынку Администрации города Екатеринбурга и Комитетом
по организации бытового обслуживания населения Администрации города Екатеринбурга.

В 2019 году Учреждению выделена субсидия в размере 4 834 000 руб. Сумма субсидии увеличилась по сравнению с 2018 годом в связи с индексацией заработной платы работникам муниципальных учреждений.

За I квартал 2019 года поступило 1 372 обращения, что составило 32%
от плана. В I квартале в основном обращались граждане, пострадавшие
при покупке автомобилей, а также при оформлении вкладов в банках.

Задача на 2019 год – рассмотреть не менее 4 300 обращений потребителей.