

15 марта - Всемирный день защиты прав потребителей

Всемирный день защиты прав потребителей, проводимый под эгидой Организации Объединенных Наций, отмечается в России ежегодно, 15 марта, начиная с 1994 года.

Каждый из нас, вне зависимости от своего положения в обществе, время от времени исполняет социальную роль потребителя – покупает либо заказывает какие-то товары и услуги. По сути, каждый член нашего общества обладает потребительскими правами.

Эти права впервые озвучил Д. Кеннеди в 1962 году, выступая в конгрессе Соединенных Штатов. Неотъемлемыми правами потребителя им были признаны право на достоверную информацию, на безопасность, на выбор и на выражение своих интересов (иначе говоря, право свободно высказывать свои интересы, а также отстаивать их). В настоящее время в список базовых прав включены еще четыре пункта. Первое - право на удовлетворение всех основных человеческих потребностей или нужд (т.е. на получение товаров и услуг, необходимых для выживания), на возмещение (на рассмотрение своих претензий и правовую помощь). Третье право, утвержденное законодательно - на потребительское просвещение (проще говоря, на приобретение знаний о своих правах и том, как их грамотно отстаивать, как повлиять на производителя), а также на здоровую природную среду (на защиту от продуктов, негативно влияющих на окружающую среду).

Вопросами защиты прав потребителей в администрации городского округа Балашиха занимается отдел сферы услуг и защиты прав потребителей управления потребительского рынка и услуг, полномочия, которого определены ст.44 Федерального закона от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

По проблемам защиты прав потребителей в администрации округа работает телефон по типу "горячая линия", в результате чего ежедневно предоставляются консультации по потребительскому законодательству и ответы на вопросы потребителей.

При рассмотрении заявлений, жалоб граждан предпринимаются все меры для рассмотрения обращения по существу: проверяются изложенные в обращении факты, в случае необходимости с выездом на место, запрашиваются дополнительные материалы и объяснения обратившихся граждан, проводятся консультационно-разъяснительные беседы с продавцами, исполнителями работ, услуг. **Удовлетворение в досудебном добровольном порядке законных требований потребителей, а так же принятие продавцами (изготовителями, исполнителями) мер по устранению нарушений законодательства является основной целью работы отдела.**

За 2014 год рассмотрено по вопросам защиты прав потребителей **987 обращений граждан.**

Анализ поступающих в отдел жалоб жителей, показывает, что большая их часть 595 обращений (**60,3%**) приходится на нарушения прав потребителей **при оказании услуг розничной торговли**. В сфере торговли промышленными товарами (основная часть) жалобы потребителей связаны:

- с качеством мобильных телефонов и другой бытовой техники, приобретенной в сетевых салонах сотовой связи и сетевых предприятиях торговли (таких как «Связной», «Евросеть», «Мегафон», «Эльдорадо» и др.);
- с нарушением сроков поставки и качества товаров, в т.ч. при дистанционном способе продажи (интернет-магазины);
- с предоставлением продавцами неоднозначно понимаемой информации о товаре, вводящей потребителей в заблуждение, в результате чего потребители делают неправильный выбор;
- с ненадлежащим обслуживанием (некорректное поведение сотрудников и охранников магазина);

По продовольственной торговле основными причинами для жалоб (как и в 2013 году) являлись: продажа товаров сомнительного качества и «обман покупателя» в сетевых

магазинах, а именно «несоответствие цены на ценнике фактической цене, пробиваемой по кассе», на неоднозначно понимаемую информацию по акциям. Чаще всего жители жалуются на магазины «Пятерочка», «Дикси», «Монетка».

Обращения жителей на ненадлежащее качество услуг в **предприятиях бытового обслуживания населения составляют 14,6%** от общего количества обращений (145 обращений). Основанием для обращений являются в основном следующие обстоятельства:

- ненадлежащее качество предоставляемых услуг, выполняемых работ (отказ в ремонте или некачественный ремонт бытовой техники, ненадлежащее качество услуг химчистки в результате чего утрачивается вещь потребителя, некачественное выполнение работ ателье по пошиву одежды, некачественные парикмахерские услуги, некачественная установка ПВХ-окон и дверей, некачественное изготовление мебели, повреждения автомобиля в автосервисе, ненадлежащее качество изготовленных очков в оптик-центре, ненадлежащее изготовление ювелирных изделий; недостоверная информация о стоимости услуг спа-салона;
- нарушение договорных сроков выполнения работ;
- непредоставление потребителям надлежаще оформленных документов при принятии и выдаче заказов (в химчистках, в автосервисах, при ремонте бытовой техники), а также при принятии денежных средств от потребителей;
- ненадлежащее, без письменного оформления договоров (квитанций), в некоторых случаях потребители подписывают документы, даже не ознакомившись с ними, что впоследствии значительно затрудняет защиту их прав.

Значительная часть обращений граждан в сектор защиты прав потребителей за помощью **связана с услугами** – жилищно-коммунальными (услуги ЖКХ) 78 обращений (7,9%), услугами спортивно-оздоровительных учреждений 23 (2,3%), банковскими услугами 14 (1,4), транспортными 14 (1,4), услугами общественного питания, связи, медицинскими услугами, страховыми, ветеринарными, образовательными, развлекательными, медицинскими, туристическими, финансовыми, транспортными и услугами производственных цехов.

С руководителями предприятий проводилась консультационно-разъяснительная работа по законодательству о защите прав потребителей, в результате часть законных требований потребителей удовлетворялись в добровольном досудебном порядке и устранялись нарушения потребительского законодательства.

По результатам работы в текущем году продавцами (исполнителями) **в добровольном досудебном порядке возмещены убытки потребителям на сумму 1 062 490 рублей** (за некачественные товары (работы, услуги) - бытовую технику, мебель, шубы, обувь, компьютеры, сотовые телефоны, телевизоры парикмахерские услуги, туристические, спортивно-оздоровительные услуги, медицинские услуги, транспортные, банковские и т.д.).

За нарушение сроков изготовления мебели потребителю **выплачена неустойка** в размере 2000 рублей.

В добровольном порядке в 2014 году продавцами **снято с продажи товаров**, не обеспеченных информацией на русском языке, с истекшими сроками годности, потерявшими товарный вид и качество - **на общую сумму 12570 рублей**.

Разработан и утвержден административный регламент «Проведение проверок сотрудниками администрации городского округа Балашиха при осуществлении защиты прав потребителей».

По жалобам потребителей в 2014 году **проведено 9 проверок** по соблюдению требований законодательства о защите прав потребителей в предприятиях торговли, службы быта, общественного питания, из которых 2 комиссионные организованные Балашихинской городской прокуратурой.

Для выяснения обстоятельств по жалобам осуществлено 105 выездных обследований в предприятиях потребительского рынка.

В случае непринятия мер или при выявлении по жалобам товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей направлялась информация в федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

По результатам выездных проверок, по обращениям потребителей **направлено материалов и запросов -73** для принятия мер, в т.ч. административного воздействия к нарушителям:

- в ТООУ ФС Роспотребнадзора Московской области (26);
- в ТО №11 ГАТН (15);
- МУ МВД России «Балашихинское» (3)
- ИФНС России по г.Балашиха (8);
- в миграционную службу России по Московской области в Балашихинском районе УФМС- (1);
- в Балашихинскую городскую прокуратуру-(6);
- в управление ГИБДД (2);
- в министерство культуры Московской области (2);
- в управление строительного комплекса администрации городского округа Балашиха(2);
- управление ЖКХ администрации городского округа Балашиха(1);
- в министерство потребительского рынка и услуг Московской области(1);
- в отдел охраны окружающей среды и природопользования администрации городского округа Балашиха (1);
- директору ФГБУ «Национальный парк «Лосиный остров» (1);
- руководителям предприятий потребительского рынка городского округа Балашиха (5):

генеральному директору ООО «Октябрь-Киномир», руководителю парковки ООО «Мангуст», генеральному директору МБУ «Ледовый дворец», директору ПБО ООО «Макдоналдс» о недопустимости шума в ночное время при уборочных работах, в связи с жалобами жителей близлежащих домов.

В результате - ООО «Макдоналдс» изменил график завоза продуктов с учетом обращений граждан на нарушения тишины в ночное время;

ООО «Планета» и ООО «ВЮРСТ» - изменено размещение выносных блоков кондиционеров и вывесок в нетравмоопасном для пешеходов месте,

ООО «КАС» - согласовали с жителями размещение кондиционеров на стене многоквартирного дома,

в ООО «фирма Оникс» проведен санитарный день;

Осуществлено взаимодействие с руководителем ООО «Пилот» по вопросу названия гостиницы, учитывая пожелания жителей городского округа Балашиха, дирекцией гостиницы принято решение об изменении названия с «Тет-а-Тет» на «Демидов».

При отказе продавцов (изготовителей, исполнителей) удовлетворить законные требования в добровольном порядке, потребителям предоставлялись **консультации при составлении исковых заявлений в суд** по вопросам защиты прав потребителей **(23)**.

По вопросам: отказа продавца мебели устранить недостатки в добровольном порядке; о возмещения убытков, в связи с порчей вещи потребителя в химчистке; о невозврате денежных средств за неиспользованные занятия в фитнес клубе «Физика»; в связи с прекращением деятельности магазина мебели ООО «Виктория» без выполнения договорных обязательств по предоставлению мебели покупателям, кроме того обманутым покупателям мебели оказывалась помощь в составлении заявлений об обеспечении исковых требований, оформлялись запросы в налоговые органы о расчетных банковских счетах недобросовестных продавцов (исполнителей). Материалы по обращениям (ООО

«Виктория») с целью информирования и для принятия мер прокурорского реагирования направлялись в Балашихинскую городскую прокуратуру.

Судьями Балашихинского городского суда и мировыми судьями принимались решения об удовлетворении исковых требований, о возмещении убытков, выплате компенсации за причиненный моральный вред и взыскании штрафа за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя. В большинстве случаев сумма денежных средств, подлежащая взысканию по решению суда, значительно превышала претензионную, т.е. предъявленную потребителем к продавцу (изготовителю) в претензии.

В связи с обращениями жителей (6) на оказание психологического воздействия при заключении договора купли-продажи и установки дорогостоящих фильтров, цена которых была завышена в десять раз (по сравнению с розничной ценой), а так же на предоставление недостоверной информации при демонстрации фильтров в квартирах потребителей - подготовлена и размещена информация (статья) предупредительного характера на сайте администрации и в газете «Факт». Кроме этого, потребителям была оказана помощь в составлении жалоб в МУ МВД России «Балашихинское» и в Балашихинскую городскую прокуратуру.

На магазине «Бэст прайс» «Все по 37» - реклама, вводящая потребителей в заблуждение (фактически «Все по 39») заменена на достоверную рекламу.

По результатам ранее проведенной работы – в магазине «Пятерочка» (ул. Комсомольская, д.9) выполнены работы по обеспечению беспрепятственного доступа в магазин инвалидов и других маломобильных групп населения (восстановлен пандус и перила при входе, завершены работы по установке направляющих для колясок, а так же обустроен пологий спуск с тротуара).

Принято участие в заседании штаба по вопросам потребительского рынка, где предоставлена информация для надзорных органов о необходимости контроля за устранением нарушений, помимо наложения штрафных санкций.

В целях просветительской деятельности регулярно предоставлялась информация по вопросам защиты прав потребителей для размещения в Балашихинской газете «Факт» и на официальном сайте администрации городского округа Балашиха (12).

К всемирному дню прав потребителей – для жителей города опубликован ежегодный отчет о работе администрации городского округа Балашиха по вопросам защиты прав потребителей (на официальном сайте администрации городского округа Балашиха и в общественно-политической газете «Факт»).

Для обеспечения прав потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья граждан разработан и утвержден Административный регламент проведения проверок сотрудниками администрации городского округа Балашиха при осуществлении защиты прав потребителей, в котором предусмотрено право на проведение проверок по защите прав потребителей, в случае обращения граждан, права потребителей которых нарушены.

В целях создания эффективной системы мер по защите прав потребителей внесены предложения в разрабатываемую целевую программу защиты прав потребителей в Московской области на 2014-2016 годы.

Отдел сферы услуг и защиты прав потребителей управления промышленности, предпринимательства и потребительского рынка администрации городского округа Балашиха осуществляет прием граждан по адресу: г. Балашиха, ш.Энтузиастов, д.7\1 каб. 57 (6 этаж). Телефон: 8(495) 521-01-29; 8 (495) 525-64-96 . Прием граждан с 9-00 до 13-00 ежедневно, кроме субботы и воскресенья.