**ДОКЛАД**

**о ходе выполнения в 2019 году постановления
Правительства Калужской области от 21 февраля 2017 г. № 83
«О комплексном плане мероприятий по реализации, обеспечению**

**и защите прав потребителей в Калужской области»**

В целях осуществления контроля за ходом выполнения комплексного плана мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей в Калужской области (далее – Комплексный план мероприятий) управлением потребительского рынка и лицензирования министерства конкурентной политики Калужской области (далее - министерство) был проведен анализ информации, представленной участниками Комплексного плана мероприятий о проделанной работе по итогам 2019 года.

Взаимодействие органов исполнительной власти области, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих надзор и контроль в сфере защиты прав потребителей, органов местного самоуправления и общественных организаций по вопросу защиты прав потребителей, осуществляется в рамках заседаний межведомственного координационного совета при Правительстве Калужской области по защите прав потребителей.

Министерством совместно с Управлением федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Калужской области (далее - УФС Роспотребнадзора), а также с Государственной жилищной инспекцией по Калужской области (далее – ГЖИ) организованы и проведены с участием СМИ следующие мероприятия:

* работа общественных приемных по вопросам защиты прав потребителей в пяти муниципальных образованиях области: «Сухинический район», «Жуковский район», «Малоярославецкий район», «Город Киров Кировский район», «Жиздринский район», «Износковский район», «Перемышльский район», город Обнинск, «Город Людиново Людиновский район» и город Калуга. Работа общественных приемных в сочетании с просветительской работой Центров правовой информации, расположенных в библиотеках городов Калужской области, и информационной поддержкой ГК «Земля-СЕРВИС» предоставляет реальную возможность населению получить практическую помощь;
* на заседаниях межведомственного координационного совета при Правительстве Калужской области по защите прав потребителей:

- 14 марта 2019 года были рассмотрены вопросы о проводимой работе по обеспечению защиты прав потребителей в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг и об актуализации материалов для информирования потребителей по вопросам защиты прав потребителей официальных сайтов органов местного самоуправления Калужской области в сети Интернет, по которым были приняты решения о необходимости ГЖИ внести предложения по изменению законодательства в части упрощения механизма отзыва лицензии у недобросовестных управляющих компаний, а также упростить процедуру подаваемых гражданами жалоб на управляющие компании (например, через портал Госуслуг). В части вопроса об актуализации материалов размещаемых на сайтах всем органам местного самоуправления КО были направлены подробные рекомендации с информацией необходимая для размещения на странице по вопросам защиты прав потребителей.

- 17 ноября 2019 года были рассмотрены результаты проведённого в 2018 году Объединением потребителей России рейтинга субъектов Российской Федерации по уровню защищенности интересов потребителей, по которым было принято решение об устранении имевшихся ранее замечаний, также рассмотрены результаты работы по защите прав потребителей в Калужской области по итогам I полугодия 2019 года и советом был утверждён план деятельности совета на 2020 год.

Как показывает практика, работа Совета повышает уровень защищённости потребителей от действий недобросовестных продавцов, производителей товаров, исполнителей работ, услуг; увеличивает активность и эффективности деятельности общественных объединений потребителей по защите прав потребителей за счет взаимодействия всех ветвей системы защиты прав потребителей в лице органов государственной власти, местного самоуправления и общественных объединений потребителей осуществляется в рамках утвержденных соглашений и положений о взаимодействии, заключенных с администрациями муниципальных образований и общественными организациями, через заседания Межведомственного координационного совета, Консультативного Совета, совещания и семинары.

Для достижения прозрачности и доступности информации для граждан о деятельности Совета, на официальном портале органов власти области на странице министерства конкурентной политики, в разделе потребительского рынка, во вкладке защита прав потребителей, существует актуальная информация о Совете, а также состав и положение, дополнительно размещается актуальная ссылка на протокол с последнего заседания совета (<http://admoblkaluga.ru/sub/competitive/departments_mkpt/market_mkpt/consumer_rights_protection/mezhvedomstvennyy-koordinatsionnyy-sovet.php>).

В министерстве организована телефонная «горячая» линия, на которую поступают жалобы граждан на повышение цен и неудовлетворительное качество продукции, реализуемое в розничной торговой сети, а также на качество топлива и другие нарушения в работе АЗС. Поступающие обращения оперативно рассматриваются.

Всего в 2019 году в территориальный отдел (инспекция) по Калужской области Центральное межрегиональное территориальное управление Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии ЦМТУ Росстандарта поступило 9 жалоб на качество нефтепродуктов.

Результаты рассмотрения материалов жалоб следующие:

- 6 жалоб из-за отсутствия наименования субъекта хозяйственной деятельности и необходимой информации сняты с контроля;

- 1 жалоба из-за отсутствия субъекта хозяйственной деятельности по указанному адресу снята с контроля;

- по 1 жалобе Прокуратура Калужской области не согласовала проведение проверки из-за отсутствия оснований в проведении внеплановой проверки;

 - по 1 жалобе были проведена внеплановая проверка, согласованные в установленном порядке с Прокуратурой Калужской области

 Также в 2019 г. поступили 10 обращений граждан на недолив топлива на АЗС.

 Результаты рассмотрения материалов жалоб следующие:

 -1 жалоба отозвана заявителем по причине удовлетворения его требований владельцем АЗС;

 -1 обращение снято с контроля из-за отсутствия наименования субъекта хозяйственной деятельности в жалобе.

Исходя, из того, что органы Прокуратуры Калужской области не согласовывают внеплановые проверки по обращениям по недоливу топлива на АЗС, то по 6 обращениям были выданы предостережения владельцам АЗС о недопустимости нарушения обязательных требований с предложением уведомить административный орган об исполнении предостережения в установленные сроки. Ответы об устранении нарушений получены в установленные сроки

 - 1 жалоба из-за отсутствия субъекта хозяйственной деятельности по указанному адресу снята с контроля;

- 1 жалоба из-за отсутствия необходимой информации снята с контроля.

Управлением Министерства Внутренних дел Российской Федерации по Калужской области (далее – УМВД России по Калужской области) за 2019 год по заявлениям и сообщениям граждан пресечено 177 правонарушений, связанных с реализацией алкогольной продукции, ответственность за которые предусмотрена различными статьями КоАП РФ, в том числе пресечено 42 факта реализации алкогольной продукции несовершеннолетним, 56 фактов реализации алкогольной продукции с ненадлежащим образом заполненными товарно-сопроводительными документами, а также 53 фактов реализации алкогольной продукции домашней выработки (самогон). Виновные лица привлечены к административной ответственности в виде административных штрафов. В ходе мероприятий изъято 14 150 литров алкогольной продукции.

Также особое внимание уделялось пресечению распространения контрафактной и поддельной продукции в организациях розничной торговли. По заявлениям (сообщениям) граждан и правообладателей осуществлена 101 проверка в сфере оборота контрафактной продукции, изъято 373 672 единицы продукции с незаконно использованными товарными знаками «Adidas», «Reebok» и «Nike». Пресечено 78 фактов реализации контрафактной незамерзающей стеклоомывающей жидкости, содержащей в своем составе метанол, изъяты 18 726 литров. По материалам проверок возбуждено 8 уголовное дело по признакам состава преступления, предусмотренного ст. 180 УК РФ «Незаконное использование средств индивидуализации товаров (работ, услуг)».

В Управление Госавтодорнадзора за 2019 год в ходе контроля и надзора за соблюдением транспортного законодательства поступило 7 обращений граждан по вопросам некачественного представления транспортных услуг, все обращения рассмотрены. Вместе с этим принято 89 граждан руководством отдела по различным вопросам в части касающейся службы.

В 2019 году проведена 591 проверка юридических лиц и индивидуальных предпринимателей (94 плановых, 497 внеплановых и предлицензионных), 104 проверки на пассажирообразующих пунктах и маршрутах, при этом проверено 680 транспортных средств, выявлено 333 нарушения транспортного законодательства. Пресечено 9 случаев нарушений требований Федерального закона от 13.07.2015 года №220-ФЗ «Об организации регулярных перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом в Российской Федерации и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», допущенных субъектами транспортной деятельности, заключавшихся в осуществлении перевозок без карты маршрута. Нарушители привлечены к административной ответственности. Проконтролировано соблюдение необходимых условий допуска транспортных средств к осуществлению коммерческих перевозок пассажиров, проведено тестирование оборудования спутниковой навигации ГЛОНАСС или ГЛОНАСС/GPS, наличие приборов учета скорости, режима труда и отдыха водителей. Проводится работа с субъектами транспортной деятельности по организации замены устаревшего подвижного состава на более новые, комфортабельные модели и отвечающие современным требованиям безопасности. По состоянию на отчетный период 2468 транспортных средств категорий М2 и М3 (пассажирских автобусов), осуществляющих коммерческие перевозки пассажиров, оснащены модулями спутниковой навигации, работающие на междугородних и пригородных маршрутах и осуществляющие заказные перевозки вместе с этим они оснащены тахографами - приборами позволяющими контролировать скорость, режим труда и отдыха водителей.

На достижение положительных результатов в части обеспечения безопасности, комфортабельности перевозок эффективно влияет контрольно-надзорная деятельность в рамках межведомственного взаимодействия сотрудников Госавтодорнадзора, органов исполнительной власти субъекта, силовых структур, Роспотребнадзора и средств массовой информации. Проведение контрольных (надзорных) мероприятий с учетом риск ориентированного подхода запланировано на 2020 год как самостоятельно, так и силами межведомственных групп.

С целью пропаганды основ защиты прав населения ФБУ «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Калужской области» за 2019 год:

- специалисты Калужского ЦСМ произвели поверку бытовых тонометров для населения г. Калуге в рамках акции «Будь здоров», проводимой Госстандартом;

- были привлечены представители средств массовой информации к участию в мероприятиях, направленных на защиту прав потребителей (в проведении проверок и рейдов, в работе межведомственного координационного совета при Правительстве Калужской области по защите прав потребителей, в проведении семинаров, конференций;

- подготовлены информационные сообщения для средств массовой информации;

- подведены итоги регионального этапа конкурса «100 лучших товаров России».

Министерством экономического развития Калужской области реализуется единая политика в сфере организации пассажирских перевозок транспортом общего пользования. Для улучшения транспортного обслуживания населения устанавливаются межмуниципальные маршруты регулярных перевозок по регулируемым и нерегулируемым тарифам, с внесением изменений в соответствующие реестры.

Министерством за 2019 год по обращениям заявителей положительно решены следующие вопросы:

- изменены межмуниципальные маршруты регулярных перевозок по регулируемым и нерегулируемым тарифам.

- открыты новые регулярные авиамаршруты: «Калуга – Екатеринбург», «Калуга – Анапа», «Калуга – Казань», «Калуга – Калининград», дополнительная частота на Санкт-Петербург, международные рейсы в Турцию, Францию, Ереван;

- с целью улучшения качества обслуживания пассажиров железнодорожным транспортом 2 пригородных поезда повышенной комфортности «Экспресс» сообщением «Малоярославец – Москва» продлены до станции Калуга-1.

За 2019 год сотрудниками министерства образования Калужской области со студентами были проведены: лекции и семинары для студентов на темы: «Безналичные платежные инструменты. Возможность и безопасность использования». «Банковские карты. Как защитить свои деньги?», «Что такое налоги и почему их нужно платить; чем грозит неуплата налогов», «Рынок ценных бумаг», «Финансовые компании, финансово - промышленные группы, кредитные товарищества, кредитные союзы», «Грамотный инвестор: что нужно знать о финансовом рынке?»; классные часы на темы: «Финансовые махинации и как их распознать и защититься», «Личный финансовый план», «Финансовая грамотность»; викторины: «История и виды денег», «История и виды денег»; кейс-чемпионат «Финансовый навигатор», круглые столы: «Путешествие в мир финансовой системы», «Современные пути менеджмента в России и пути их решения», Бизнес-игры: «Продвижение нового продукта на рынке», «Создай свою фирму», квесты: «Генерация бизнес-идеи и дизайн мышление для создания товаров и услуг», «Финансовый детектив».

Также посредством учебной и внеучебной работы со студентами областных институтов были проведены тематические: лекции, семинары, викторины, круглые столы, бизнес-игры и квесты.

Также принято участие во Всероссийском экономическом диктанте и Неделе финансовой грамотности и предпринимательства.

В рамках проведения Всероссийской недели сбережений были проведены лекции-дискуссии «Хочу. Могу. Знаю. Правила пользования основными финансовыми услугами».

Оформлены информационные стенды. Стендовая информация в течение года актуализируется и дополняется.

Организуются встречи студентов и преподавателей со специалистами банков, и специалистами Управления Роспотребнадзора но Калужской области.

Специалистами Управления Россельхознадзора по Калужской области на сайте Россельхознадзора по КО за 2019 год было размещено 168 статей по результатам мероприятий, связанных с предотвращением оборота опасной и некачественной продукции.

Управлением Роспотребнадзора по Калужской области за 2019 год проводилась работа по основным направлениям:

- повышение эффективности деятельности по контролю и надзору;

- совершенствование судебной защиты потребительских прав граждан;

- обеспечение действенного взаимодействия Управления Роспотребнадзора с органами исполнительной власти Калужской области, органов местного самоуправления и общественных объединений потребителей по актуальным вопросам защиты прав потребителей;

- совершенствование системы информирования и просвещения потребителей.

Сотрудниками управления проведено 638контрольно-надзорных мероприятий, из них 542 проверки проведенных в рамках № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля», и 96 административных расследований (за 2018 год 365 контрольно-надзорных мероприятий) соблюдения хозяйствующими субъектами – юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями – при осуществлении их деятельности обязательных требований к товарам, работам, услугам, установленных федеральными законами или принимаемыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами в области защиты прав потребителей.

Проверки проводились в соответствии, заданиями и поручениями Роспотребнадзора; по материалам, направленным из уполномоченных органов власти, органов местного самоуправления и других заинтересованных организаций; по письмам и обращениям граждан.

При проведении мероприятий по контролю выявлено 781 нарушение законов, договоров и иных правовых актов РФ, регулирующих отношения в сфере защиты прав потребителей, по 11 составам статей административного кодекса, за 2018 год 541 нарушение по 21 составу статей административного кодекса.

В каждом случае установления нарушений законодательства о защите прав потребителей специалистами отдела возбуждались дела или составлялись протоколы об административных правонарушениях.

За 2019 год по материалам проведенных проверок на виновных лиц составлено 494 протокола об административных правонарушениях и вынесено 469 постановлений о наложении штрафов на сумму 2991,5 тыс. руб.

С целью устранения выявленных нарушений в 2019 году организациям и предприятиям, допустившим нарушения, выдано 171 предписание (в 2018 год – выдано 78 предписаний).

 За 2019 год было проведено 240 предварительных проверок и выдано 40 предостережений о недопустимости нарушении обязательных требований законодательства в области защиты прав потребителей.

 Также проведено 18 контрольных закупок, при 16 установлены нарушения. По результатам проверок составлены протоколы об административном правонарушении и вынесены постановления на общую сумму 350,0 тыс. рублей.

Одним из важнейших направлений деятельности Управления Роспотребнадзора по Калужской области является совершенствование работы с обращениями граждан.

 Все обращения рассматриваются в установленные сроки, принимаются меры в пределах полномочий Управления. По некоторым фактам обращений граждан проводятся внеплановые мероприятия по контролю, возбуждаются дела об административных правонарушениях и проводятся административные расследования в соответствии с нормами КоАП РФ. При необходимости обращения направляются по подведомственности в другие организации, о чем сообщается заявителям.

 В результате рассмотрения обращений требования потребителей удовлетворяются в добровольном порядке:

* возвращаются денежные средства за некачественные товары (работы, услуги);
* проводится замена товаров с недостатками на новые;
* устраняются недостатки в товарах (работах, услугах);
* компенсируется материальный ущерб и прочее.

В пользу заявителей в досудебном порядке возвращены деньги или товары на общую сумму около 6,0 млн. руб. при продаже товаров ненадлежащего качества и некачественно оказанные услуги.

Работа с письменными и устными обращениями позволяет выявить и систематизировать наиболее неблагоприятные сферы деятельности с высоким процентом нарушений законодательства о защите прав потребителей.

В числе основных причин, вызывающих обращения граждан, остаётся продажа товаров с недостатками, предоставление услуг ненадлежащего качества, а также непредставление хозяйствующими субъектами информации о товарах (работах, услугах), их изготовителях (исполнителях), продавцах, нарушение сроков исполнения услуг.

Доля обращений по защите прав потребителей составила 48,0 % от общего количества поступивших обращений в Управление (5100).

 За 2019 поступило 2447 письменных и устных обращений потребителей практически на уровне аналогичного периода 2018 года (2302обращений).

 81 обращение послужило основанием для проведения проверки, 70 обращений для проведения административного расследования, 18 обращений для проведения контрольных закупок, 279 обращений направлено по подведомственности, по 44 составлены иски от конкретного потребителя и неопределенного круга лиц и по 2062 даны разъяснения. Из 169 контрольно - надзорных мероприятий проведенных по обращениям потребителей в 138 случаях (85,1%) установлены нарушения законодательства защиты прав потребителей. По результатам составлено 151 протокол, и вынесено 147 постановлений на сумму 2771,0 тыс. рублей.

Лидером по количеству обращений и жалоб граждан остается сфера торговли (1386– 2019 г., 1371– 2018 г.). Из них 301 обращений на продажу технически сложных товаров, 399 обращений в сфере продажи продовольственными товарами. Доля обращений по технически сложных товаров остается на уровне прошлого года -21,7%, против 21,6% прошлого года; продовольственными товарами возросла и составила 28,8%, против 19,2% прошлого года; прочие группы товаров -49,5%, против 59,2% прошлого года.

За 2019 года специалистами Управления было проведено 515 проверок по контролю и 93 административных расследований в организациях, осуществляющих реализацию продовольственных и непродовольственных товаров.

 При 320 (52,6%) контрольно-надзорных мероприятиях установлены нарушения действующего законодательства (при 245 внеплановых проверках и при 75 административных расследованиях).

Анализ выявленных нарушений норм Закона РФ «О защите прав потребителей» показывает, что в основном преобладают следующие нарушения:

* не доведение до потребителей необходимой и достоверной информации о фирменном наименовании и месте нахождения изготовителя товара, об основных потребительских свойствах, о гарантийных обязательствах, о назначении товара;
* нарушение сроков удовлетворения требований покупателя;
* продажа товаров без сертификатов соответствия, либо декларации соответствия;
* введение в заблуждение потребителей относительно потребительских свойств товара и прочее.

По материалам проведенных мероприятий по контролю составлено 474 протоколов и вынесено 448 постановлений о наложении административных штрафов на общую сумму 2836,5 тыс. руб.

 Кроме того, подано 17 исков в суд в защиту прав потребителей от конкретных лиц. Рассмотрено судом 14 исков, все в пользу потребителей. Присуждено денежных средств на сумму 832,0 тыс. рублей, в том числе 66,5 тыс. рублей морального вреда.

Должностными лица Управления Роспотребнадзора по Калужской области постоянно принимают участие в СМИ в части информирования населения по вопросам защиты прав потребителей. Всего таких мероприятий в 2019 году было 407, в том числе 24 на телевидении, 11 радио, 326 публикации в прессе, сайте Управления и прочее.

 На сайте регулярно размещается различные информационные материалы по вопросам защиты прав потребителей : это материалы об итогах деятельности Управления в различных секторах потребительского рынка, судебная защита прав потребителей, а также информация содержащая разъяснение законодательства в сфере защиты прав потребителей. В разделе «направление деятельности» размещены образцы претензий, исков, заключения по искам и их решения.

В областной газете «Весть» ведется рубрика «Роспотребнадзор информирует», где постоянно размешается актуальная информация как для потребителей так и для предпринимательского сообщества.

С июня 2018 года Управления Роспотребнадзора по Калужской области подписано соглашение о взаимодействии между Государственным бюджетным учреждением Калужской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Калужской области» (далее – МФЦ), предметом которого является взаимодействие между МФЦ и Управлением Роспотребнадзора в деятельности по повышению правовой грамотности населения на территории области в форме проведения устных консультаций граждан по законодательству в области защиты прав потребителей.

В отчетном периоде органами местного самоуправления было рассмотрено
26985 обращений граждан по вопросам нарушения их потребительских прав. (Приложение 1, Таблица 2).

Из общего числа обращений, поступивших в отчётном периоде по региону, 20,7% или 5605 претензии приходилось на письменные заявления граждан, что на 10,6% больше 2018 г. (5065). Из общего количества письменных заявлений, рассмотренных органами местного самоуправления 7 обращений было направлено в суд. (Приложение 1, Таблица 2).

Наибольшее количество письменных обращений рассмотрено специалистами администраций города Обнинска (4912), Калуги (624), Дзержинского (23), Козельского (20) районов.

В 2019 году увеличилось количество обращений на некачественное предоставление строительных и оформительских работ – 10926 (на 4,1% больше 2018)и в сфере торговли – 2911 (на 11 % 2018).

Увеличение обращений на некачественное предоставление строительных и оформительских работ в области вызван активной застройкой жилых районов и микрорайонов города Обнинск: «Заовражье», «Парковый квартал», 55 микрорайон, строительства жилых домов в старой части города по улице Комсомольской, а также строительством инженерной, транспортной и социальной инфраструктур указанных микрорайонов. Обращения по указанным вопросам связаны со строительством или реконструкцией, сносом индивидуальных жилых домов (садовых домов), а так же их постановкой на государственный кадастровый учет и регистрацию права собственности с учетом присвоенных адресов.

Прирост обращений по данным вопросам обусловлено расширением границ МО «Город Обнинск» за счет присоединенных территорий. Законодательным Собранием Калужской области приняты Законы Калужской области 413-ОЗ и 414-ОЗ в целях установления границ МО «Город Обнинск», МО СП село «Совхоз Боровский» Боровского района и МО СП деревня Верховье Жуковского района, которые вступили в силу 10 декабря 2018 года.

 При этом сократилось количество обращений по вопросам оказания транспортных услуг (на 1,72%) и банковских услуг коммунальных услуг (на 1,6% меньше 2018), образовательные услуги (на 25% 2018) (Приложение 2).

В преддверии Всемирного дня защиты прав потребителей, проходившего в этом году под девизом под девизом «Цифровой мир: надежные смарт-устройства» были проведены следующие мероприятия:

* в средствах массовой информации были опубликованы статьи о цифровизации общества, цифровых продуктах и смарт-устройствах, виртуальных помощников, обладающих искусственным интеллектом подготовленные специалистами администраций муниципальных районов «Дзержинский район», «Жуковский район», «Козельский район», «Город Людиново и Людиновский район», «Малоярославецкий район».
* в Центрах правовой информации при библиотеках в городах Калуга, Козельск и Сосенский, а также Дзержинском районе в марте месяце была размещена информация о правах потребителей и способах защиты оспоренных или нарушенных прав потребителей в досудебном и судебном порядке.
* в городе Людиново была проведена беседа со студентами Людиновского индустриального техникума, мероприятие проходило под девизом: «Сделаем цифровые рынки справедливыми и честными».
* совместно с сотрудниками управления ТУ Роспотребнадзора по Калужской области было организовано и проведено консультирование (проконсультировано 97 человек - 90 % граждан знают закон, задавали уточняющие вопросы) и анкетирование потребителей на предмет полноты информированности граждан в вопросах защиты прав потребителей в торговых предприятиях города: ТРЦ «Торговый квартал», ТЦ «Европейский», гипермаркет «Линия», Центральный городской рынок Калуга.

По итогам анкетирования выявлено:

- в основном граждане в случае приобретения некачественных товаров готовы отстаивать свои права, и знают куда обратиться,

- потребителей устраивает качество продуктов местных производителей,

- граждан устраивает общее качество продуктов, представленных в магазинах города.

* в Спас-Деменском районе были проведены семинары с руководителями торговых предприятий и предприятий оказывающих платные и бытовые услуги, на темы: «Правила торговли слабо-алкогольной продукцией», переход на новые контрольно-кассовые аппараты. Проведен семинар в районной библиотеке на тему «Азбука потребителя», «Новая контрольно-кассовая техника». Материалы с семинаров опубликованы в местной газете «Новая жизнь».
* в Сухиничском районе была проведена акция «Всемирный день защиты прав потребителей 2019» совместно с учениками МКОУ "Средняя школа №3" г. Сухиничи, во время которой девочки раздавали прохожим листовки «Памятка потребителю» и флажки.
* в городах: Калуга, Обнинск, а также Бабынинском, Дзержинском, Жиздринском, Козельском, Малоярославецком, Сухиничском и Юхновском районах организованы «горячие телефонные линия», где любой потребитель мог получить нужную ему консультацию.
* в городе Калуге: на официальном сайте Городской Управы создан раздел с наиболее часто задаваемыми вопросами и ответами на них. Также на сайте размещены нормативные документы по защите прав потребителей и статьи по наиболее актуальным проблемам в этой сфере («Пять шагов потребителя в случае покупки некачественного товара», «Сроки ответственности», «Если стоимость товара на чеке и в ценнике разная», «Маркировка расскажет всё о товаре», «Как правильно обратиться в суд».

- в холле ЦГБ им. Н.В. Гоголя оформлен постоянно действующий стенд правовой информации, на котором представлены новинки юридической прессы, экспресс-информация «Новое в российском законодательстве», «Потребитель всегда прав» Материалы стенда обновлялись еженедельно, что давало возможность посетителям библиотеки быть в курсе последних новостей.

Основными формами в этой работе являются: круглые столы, дискуссии, обзоры прессы, книжные выставки по вопросам права, конкурсы, часы правовой информации, дни информации, например:

В режиме «Спрашивайте – отвечаем» на базе Центра правовой информации продолжает работать «Правовая неотложка». Как показала статистика, основную часть запросов составляют справки по вопросу защиты прав потребителей.

- в городской библиотеке-филиале №9 им А.С. Пушкина прошел день специалиста «Реформа обращения с твердыми коммунальными отходами в вопросах и ответах». С посетителями библиотеки встретился заместитель начальника юридического отдела Аппарата Уполномоченного по правам человека в Калужской области Набиркин В.С.

- городская библиотека – филиал №12 организовала для читателей информационно – познавательную встречу «Безопасность в интернете», с представителем Аппарата по правам человека в Калужской области. Цель мероприятия - обеспечение информационной безопасности населения путем привития им навыков ответственного и безопасного поведения в современной информационно-коммуникационной среде.

- в Центральной городской библиотеке им. Н.В. Гоголя прошел День правовых знаний «Потребитель в законе». Присутствующим было рассказано об истории праздника, а в заключительной части присутствующим было предложено разгадать кроссворд, что придало мероприятию элемент развлечения, а самые активные участники получили призы и сувениры. Также в библиотеке была оформлена книжно-иллюстративная выставка «Я – грамотный потребитель», познакомившая посетителей с правами и обязанностями грамотных потребителей.

- в информационно-библиографическом отделе ЦГБ им. Н.В. Гоголя оформлен информационный уголок «Права потребителей: изучаем, понимаем, защищаем», который регулярно пополняется печатными изданиями по соответствующей теме.

Сотрудниками ЦПИ были подготовлены правовые буклеты и памятки-инструкции, которые распространялись среди посетителей библиотеки: «Потребитель всегда прав»; «Качество и безопасность потребительского рынка – проблема XX века»; «Школа основ потребительских знаний» и др.

 - в городской библиотеке-филиале №1 им. В.В. Маяковского прошел час информации «Ты – потребитель». Посетители библиотеки узнали об истории праздника. С участниками мероприятия был проведен опрос «Знаете ли вы свои права?».

- в городской библиотеке-филиале №9 им. А.С. Пушкина для читателей был подготовлен правовой навигатор «Потребитель, знай свои права!». В ходе этого дня информации читатели узнали о девизе текущего года в области защиты прав потребителей: «Цифровой мир – надежные смарт-устройства».

**- Г**ородская библиотека-филиал №14 провела День информации «На страже потребителя». На мероприятии была представлена литература о защите прав потребителей.

- в городской библиотеке-филиале №1 им. В.В. Маяковского для массового читателя был проведен день информации «Основы права». Посетителей библиотеки в этот день познакомили с основными документами, где прописаны права всех граждан России и детей, в частности: Конституцией Российской Федерации, Конвенцией о правах ребенка, Законом о защите прав потребителей.

**- в Плетеневской** сельской библиотеке-филиале №22 был проведен информационный час «Права потребителя». К мероприятию была оформлена книжная выставка «Советы потребителю», на которой были представлены книги и брошюры о правах потребителей.

- в течение 2019 года на базе городских библиотек-филиалов №7,36 работали приёмные депутатов Городской Думы г. Калуги. Проводилось консультирование для жителей микрорайонов по вопросам защиты прав потребителей, ЖКХ.

- в библиотеках-филиалах для детей проводилось анкетирование «Знаете ли вы свои права?», беседа «Защити права сказочных героев» с разбором жизненных ситуаций.

* городе Обнинске:

- разработан и утвержден План мероприятий по защите прав потребителей на 2019 год;

- более 30 раз в средствах массовой информации публиковались различные материалы, разъясняющие права и обязанности потребителей, продавцов, исполнителей услуг, в том числе в печати, в рубрике «Будка гласности», на официальном сайте Администрации города и на телевидении;

- в целях повышения качества и культуры обслуживания населения, повышения профессионального мастерства специалистов отрасли, разъяснения законодательства в сфере потребительского рынка, Управление потребительского рынка, транспорта и связи в течение отчётного периода проводило системную работу с предприятиями и организациями города.

- организован и проведен обучающий семинар в Обнинском колледже технологий и услуг для учащихся колледжа, по разъяснению законодательства, регулирующего защиту прав потребителей в сфере торговли и услуг и применение его на практике, а также тестирование на знание этого законодательства.

- подготовлена и размещена на сайте Администрации города и в СМИ города Обнинска информация, связанная с тематикой Всемирного дня прав потребителей.

- продолжено распространение «Памятки для потребителей», «Полезных советов потребителям», а также бланков заявлений и претензий и т.д.

Эффективно действует в городе система защиты прав потребителей в сфере потребительского рынка. Любой потребитель имеет реальную возможность получить конкретную необходимую помощь по вопросу своих прав. Об эффективности работы говорят цифры приводимого ниже анализа.

Работа в этом направлении будет продолжаться. Основным направлением в вопросах защиты прав потребителей должно стать создание на территории Калужской области благоприятных условий для реализации потребителями своих законных прав, а также обеспечения их соблюдения. Наиболее эффективным методом борьбы с правонарушениями на потребительском рынке, в большей степени отвечающим интересам жителей, является не защита уже нарушенных прав, а их предупреждение и профилактика.

Приложение 1

**Информационная справка о работе по защите прав потребителей в 2019 году**

**по муниципальным образованиям в сфере услуг**

Таблица 1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Вид деятельности | Количество обращений потребителей | Участие в контроль-ных меро-приятиях | Работа со СМИ | Меро-приятия |
| Дано консультаций (устно) | Рассмотрено письменных жалоб | Направлено в суд | Всего обращений |
| 2019 | 2018 | 2019 | 2018 | 2019 | 2018 | 2019 | 2018 | **%** |
| 1 | Торговля | 2676 | 2499 | 231 | 112 | 4 | 11 | 2911 | 2622 | **111%** | 68 | 105 | 69 |
| 2 | Общественное питание | 2 | 0 | 4 | 0 |   | 0 | 6 | 0 | **0%** |   | 2 |   |
| 3 | Бытовые услуги | 430 | 423 | 18 | 25 | 0 | 1 | 448 | 449 | **100%** |   | 9 |   |
| 4 | Услуги транспорта | 566 | 606 | 190 | 163 | 0 | 0 | 756 | 769 | **98%** | 81 | 61 | 20 |
| 5 | Услуги связи | 22 | 27 | 0 | 10 | 0 | 0 | 22 | 37 | **59%** |   |   | 6 |
| 6 | Коммунальные услуги | 7320 | 7862 | 1670 | 1280 | 1 | 1 | 8991 | 9143 | **98%** | 0 | 97 | 2 |
| 7 | Туристско-экскурсионные услуги | 12 | 8 | 0 | 2 | 0 | 0 | 12 | 10 | **120%** |   |   |   |
| 8 | Медицинские услуги | 4 | 6 | 0 | 12 | 0 | 0 | 4 | 18 | **22%** |   |   |   |
| 9 | Образовательные услуги | 1774 | 2230 | 218 | 276 | 0 | 0 | 1992 | 2506 | **79%** | 0 | 11 | 4 |
| 10 | Строительные оформительские работы | 7914 | 7716 | 3010 | 2777 | 2 | 0 | 10926 | 10493 | **104%** |   |   |   |
| 11 | Банковские, страховые услуги | 26 | 55 | 0 | 1 | 0 | 1 | 26 | 57 | **46%** |   | 2 |   |
| 12 | Другие услуги | 627 | 562 | 264 | 407 | 0 | 0 | 891 | 969 | **92%** | 26 | 25 | 0 |
|   | **ВСЕГО** | **21373** | **21994** | **5605** | **5065** | **7** | **14** | **26985** | **27073** | **99%** | **175** | **312** | **101** |

Таблица 2

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Муниципальные образования | Количество обращений потребителей | Участие в контроль-ных меро-приятиях | Работа со СМИ | Мероприятия |
| Дано консультаций (устно) | Рассмотрено письменных жалоб | Направлено в суд | Всего обращений |
| 2019 | 2018 | 2019 | 2018 | 2019 | 2018 | 2019 | 2018 | Рост % снижение |
| 1 | Бабынинский район | 22 | 28 | 4 | 5 | 0 | 0 | 26 | 33 | 78% | 37 | 61 | 37 |
| 2 | Барятинский район | 3 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 4 | 1 | 40% |   |   |   |
| 3 | Боровский район | 94 | 96 | 0 | 0 | 0 | 0 | 94 | 96 | 98% |   |   | 1 |
| 4 | Дзержинский район | 59 | 78 | 27 | 23 | 6 | 11 | 92 | 112 | 82% |   | 1 | 1 |
| 5 | Думиничский район | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |   |   |   |
| 6 | Жиздринский район | 13 | 14 | 0 | 0 | 0 | 0 | 13 | 14 | 92% |   |   |   |
| 7 | Жуковский район | 14 | 54 | 0 | 1 | 0 | 0 | 14 | 35 | 40% |   |   |   |
| 8 | Износковский район | 12 | 28 | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 | 19 | 63% |   |   |   |
| 9 | Козельский район | 25 | 30 | 9 | 0 | 0 | 0 | 34 | 30 | 113% |   | 1 | 1 |
| 10 | Куйбышевский район | 48 | 47 | 1 | 1 | 0 | 0 | 49 | 28 | 175% | 1 | 1 |   |
| 11 | Малоярослав. район | 51 | 118 | 0 | 8 | 0 | 0 | 51 | 126 | 40% | 8 | 8 | 4 |
| 12 | Медынский район | 15 | 19 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 | 19 | 78% |   |   |   |
| 13 | Мещовский район | 16 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 16 | 8 | 200% |   |   |   |
| 14 | Мосальский район | 3 | 5 | 1 | 2 | 0 | 0 | 4 | 4 | 100% |   |   | 3 |
| 15 | Перемышльский район | 4 | 0 | 0 | 10 | 0 | 0 | 4 | 10 | 40% |   |   |   |
| 16 | Спас-Деменский район | 37 | 58 | 0 | 0 | 0 | 0 | 37 | 58 | 63% |   | 5 |   |
| 17 | Сухиничский район | 93 | 109 | 2 | 8 | 0 | 0 | 95 | 117 | 81% | 1 | 1 | 1 |
| 18 | Тарусский район | 86 | 128 | 0 | 0 | 0 | 2 | 86 | 86 | 100% |   |   |   |
| 19 | Ульяновский район | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 200% |   |   |   |
| 20 | Ферзиковский район | 24 | 23 | 0 | 0 | 0 | 0 | 24 | 23 | 104% |   | 1 | 1 |
| 21 | Хвастовичский район | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 | 100% |   |   |   |
| 22 | Юхновский район | 54 | 50 | 0 | 0 | 0 | 0 | 54 | 50 | 108% | 5 | 5 |   |
| 23 | г. Киров и Кировский р-н | 24 | 29 | 20 | 27 | 1 | 1 | 45 | 57 | 78% |   | 1 | 7 |
| 24 | г. Людиново и Людин.р-н | 146 | 157 | 4 | 1 | 0 | 0 | 150 | 158 | 94% |   | 1 | 1 |
| 25 | г. Обнинск | 19466 | 19921 | 4912 | 4355 | 0 | 0 | 24378 | 24276 | 101% | 636 | 594 |   |
| 26 | г. Калуга | 1059 | 1018 | 624 | 624 | 0 | 0 | 1683 | 1642 | 103% | 47 | 58 | 51 |
|   | **Всего:** | **21373** | **21994** | **5605** | **5065** | **7** | **14** | **26985** | **27073** | 99% | **735** | **738** | **108** |

Приложение 2

**СТРУКТУРА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

**по видам работ и услуг, рассмотренных администрациями**

**муниципальных образований Калужской области в 2019 году**

Таблица 1

Таблица 2

Таблица 3

**Структура обращений по товарным группам за 2019 год**

Таблица 4

**Изменение структуры обращений по товарным группам за 2019 год**