Приложение 1

к Решению Екатеринбургской

городской Думы

от 25 апреля 2017 года № \_\_\_

**Информация**

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

**в муниципальном образовании «город Екатеринбург»**

**за 2016 год и задачах на 2017 год»**

Муниципальная система защиты прав потребителей в муниципальном образовании «город Екатеринбург» функционирует с 1993 года, когда в структуре Администрации города Екатеринбурга был создан профильный Комитет
по защите прав потребителей.

С 1 сентября 2009 года функции органа местного самоуправления по защите прав потребителей в городе Екатеринбурге осуществляет муниципальное бюджетное учреждение «Екатеринбургский муниципальный центр защиты потребителей» (далее также – Центр защиты потребителей). Учредителем Центра защиты потребителей является муниципальное образование «город Екатеринбург» в лице Информационно-аналитического департамента Администрации города Екатеринбурга.

В штате Центра защиты потребителей состоит 6 специалистов: директор, 3 главных юрисконсульта и 2 ведущих юрисконсульта.

Деятельность по защите прав потребителей осуществляется в соответствии с муниципальным заданием, которое ежегодно утверждается учредителем.

Оказание услуг, а также прием граждан – потребителей, проживающих или работающих на территории города Екатеринбурга, осуществляется на безвозмездной основе и финансируется за счет средств бюджета муниципального образования «город Екатеринбург».

Прием граждан ведется 3 дня в неделю (понедельник, вторник, четверг,
с 9.00 до 17.00) по адресу: г. Екатеринбург, ул. Малышева, д. 31а.

В 2016 году на основании утвержденного базового (отраслевого) перечня государственных и муниципальных услуг и работ по виду деятельности «государственные (муниципальные) услуги (работы), осуществление которых предусмотрено бюджетным законодательством РФ и не отнесенные к иным видам деятельности» Центр защиты потребителей оказывал 1 муниципальную услугу
в сфере защиты прав потребителей – предоставление консультационных и методических услуг. На оказание данной услуги Центру защиты потребителей была выделена субсидия в размере 4 278 000 рублей.

Показателем, характеризирующим объем муниципальных услуг, оказанных в 2016 году, является количество проведенных консультаций.

За период с 1 января по 31 декабря 2016 года Центр защиты потребителей оказал гражданам 4 363 консультационные и методические услуги
при муниципальном задании в 4 300 услуг.

Помимо консультационных услуг, оказываемых во время очного приема граждан – потребителей, специалисты Центра защиты потребителей предоставляли консультации с использованием электронных средств связи, в том числе через официальный сайт Администрации города Екатеринбурга в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.екатеринбург.рф).

На официальном сайте Администрации города Екатеринбурга ведется раздел «Защита прав потребителей», где на постоянной основе публикуются материалы о состоянии дел в сфере защиты прав потребителей в городе Екатеринбурге, даются советы потребителям, размещается информация
о потребительском законодательстве и судебной практике.

Анализ обращений потребителей за 2016 год выявил, что наиболее часто поступали жалобы на качество:

непродовольственных товаров (сотовых телефонов, бытовой техники, мебели) – около 35% всех обращений;

бытовых услуг – около 13% (наибольшее количество обращений связано
с качеством изготовления мебели, изготовления и монтажа оконных конструкций, ремонта бытовой техники);

жилищно-коммунальных услуг – около 11%.

Структура обращений граждан в сфере оказания жилищно-коммунальных услуг существенно изменилась по сравнению с предыдущими периодами. Так,
в 2016 году и начале 2017 года наибольшее количество жалоб было связано
с вопросами начисления платы за жилищно-коммунальные услуги, что обусловлено неинформированностью потребителей и сложностью для понимания нормативных правовых актов, регулирующих эти вопросы. В предыдущие периоды большинство жалоб было связано с качеством коммунальных услуг, услуг и работ по содержанию общего имущества многоквартирных домов, перерывами в предоставлении коммунальных услуг.

В 2016–2017 годах резко увеличилось число обращений, связанных
с ненадлежащим качеством и навязыванием медицинских услуг, оказываемых частными медицинскими учреждениями, а также юридических услуг. Анализ обращений выявил, что потребители жалуются в основном на использование некоторыми организациями достаточно агрессивных способов привлечения клиентов (например, обзвон граждан с целью приглашения на бесплатные консультации со ссылкой на государственные, муниципальные программы).

По-прежнему остро стоит проблема навязывания услуг в сфере кредитования граждан: услуг страхования, дополнительного банковского обслуживания. Некоторые банки включают в сумму кредита стоимость сертификатов на юридическое либо медицинское обслуживание.

В качестве положительной статистики в отчетном периоде было отмечено, что порядка 90% споров в связи с обращениями потребителей в Центр защиты потребителей были урегулированы в досудебном, в том числе в претензионном порядке.

В 2016 году в целях информирования граждан и участников потребительского рынка о потребительских правах и способах их защиты Центр защиты потребителей активно сотрудничало со средствами массовой информации, в частности с телеканалами «Вести-Урал», «АТН», «4 канал»,
«41 канал», газетой «Вечерний Екатеринбург».

Директор МБУ «Екатеринбургский муниципальный центр защиты потребителей» Голубева Я.В. является постоянным участником двух еженедельных часовых прямых радиоэфиров: на екатеринбургском радиоканале «Город FM 107,6» (передача «Потребительский спрос»), радиостанции «Эхо Москвы-Екатеринбурга» (передача «Потребсоюз»). Данные передачи посвящены обсуждению острых тем при участии радиослушателей, имеющих возможность
в прямом эфире задавать вопросы по телефону и через официальные сайты радиостанций.

В рамках выполнения задач по информированию потребителе Центр защиты потребителей осуществлял работу с молодым населением города Екатеринбурга. В 2016 году проводились лекции по защите прав потребителей для старшеклассников в 5 муниципальных общеобразовательных организациях города Екатеринбурга (школы № 11, 69, 141, 171, гимназия № 9).

В 2017 году планируется продолжить эту работу, а также изыскать возможность проведения тематических занятий в высших учебных заведениях города.

В 2016 году в рамках исполнения полномочий, предоставленных статьей 44 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», Центр защиты потребителей участвовал в качестве истца
в судебных делах по исковым заявлениям в защиту неопределенного круга потребителей. Необходимость обращения в суд была обусловлена крайне неблагоприятной ситуацией в связи с поступлением на потребительский рынок города фальсифицированной пищевой продукции, в том числе сливочного масла, колбасной и молочной продукции.

Исковые заявления предъявлялись по результатам закупок пищевой продукции и последующего лабораторного исследования.

Источники получения информации Центром защиты потребителей:

– Министерство агропромышленного комплекса и продовольствия Свердловской области, действовавшее в рамках реализации подпрограммы «Развитие потребительского рынка Свердловской области» государственной программы Свердловской области «Развитие агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области до 2020 года»;

– некоммерческое партнерство (далее – НП) «Общество товароведов-менеджеров», действовавшее по поручению рабочей группы по обеспечению качества и безопасности пищевой продукции на потребительском рынке муниципального образования «город Екатеринбург».

В 2016 году в судах Российской Федерации было рассмотрено 7 исков
в защиту неопределенного круга потребителей, предъявленных Центром защиты потребителей, 4 из которых были удовлетворены.

Верх-Исетский районный суд города Екатеринбурга рассмотрел и удовлетворил исковое заявление Центра защиты потребителей
к индивидуальному предпринимателю Жукову Дмитрию Алексеевичу (бренд «Жуковские колбасы»). Иск предъявлялся по факту предоставления недостоверной информации о колбасе «Докторская». В результате лабораторных исследований было установлено наличие в колбасе незаявленного изготовителем крахмалосодержащего компонента и каррагинана. Изготовитель признал исковые требования, выявил причины несоответствия своей продукции заявленному составу и принял меры для исключения подобной ситуации в будущем.

Кировский районный суд города Екатеринбурга рассмотрел и удовлетворил 2 исковых заявления Центра защиты потребителей к ООО «Малина» (торговая сеть «Пикник»). Основанием для подачи исковых заявлений послужило выявление в продаже колбасной продукции с признаками фальсификации: колбасы «Русская» (изготовитель ООО «Анком»), колбасы «Докторская» (изготовитель ООО «Ромкор»). В колбасе производства ООО «Анком» были выявлены незаявленные включения целлюлозы, крахмал, белковый коллагеновый препарат, использовавшийся в качестве заменителя мяса, в колбасе производства ООО «Ромкор» – белковый коллагеновый препарат. Решения Кировского районного суда города Екатеринбурга вступили в силу и находятся на стадии исполнения.

Невский районный суд города Санкт-Петербурга удовлетворил исковые требования Центра защиты потребителей к ООО «Анком» (марка «Щедрый вкус»). Иск предъявлен по фактам фальсификации колбасы «Русская» (в составе выявлены фрагменты хрящей и костные включения, растительный изолированный белок, включения целлюлозы, крахмал, белковый коллагеновый препарат), колбасы «Докторская» (в составе выявлены включения целлюлозы, клетки камеди, каррагинан, мясо птицы, которых в данной колбасе не должно быть). В настоящее время ведется работа по исполнению данного судебного решения и рассматривается вопрос об обращении в органы прокуратуры
с заявлением о проведении проверки ООО «Первый двор», являющегося заказчиком изготовления указанной колбасной продукции с признаками фальсификата.

Кировский районный суд города Екатеринбурга удовлетворил исковые требования к торговой сети «Верный» (ООО «Союз Святого Иоанна воина»). Данный продавец четыре раза уличен в продаже фальсифицированной продукции, в том числе колбасы «Докторская» производства ООО «Калинка» и ООО «Анком», масла сливочного производства ООО «Велес» (при анализе масла обнаружены несоответствие массовой доли жира, наличие колиформы, дрожжей и плесени). Однако данное судебное решение было отменено Свердловским областным судом. Свердловский областной суд отказал в удовлетворении исковых требований, сославшись на отсутствие полномочий по закупкам товаров у Министерства агропромышленного комплекса и продовольствия Свердловской области и НП «Общество товароведов-менеджеров» и указал на нарушение прав субъекта рынка.

Ленинский районный суд города Екатеринбурга, рассматривая иск
к производителю ООО «Калинка» по фактам фальсификации колбасы «Молочная» (выявлены клетки камеди, мясо птицы, которых в данной колбасе не должно быть) и колбасы «Докторская» (выявлены клетки камеди) после вынесенного определения Свердловского областного суда также отказал
в удовлетворении требований по аналогичным основаниям. В настоящее время Центр защиты потребителей готовит кассационную жалобу на решение Ленинского суда города Екатеринбурга.

В 2016 году Чкаловский районный суд города Екатеринбурга отказал
в удовлетворении исковых требований Центра защиты потребителей, заявленных к ООО «Доброгост». В 2015 году аналогичное исковое требование было удовлетворено тем же судом в том же составе.

Можно сделать вывод, что судебная практика по делам о защите неопределенного круга потребителей является не однотипной. В 2016 году Правительство Свердловской области обратилось к председателю Свердловского областного суда с предложением об обобщении судебной практики по делам
о защите неопределенного круга потребителей, но данная работа не была проведена.

В рамках мероприятий, направленных на противодействие фактам фальсификации, Центр защиты потребителей активно взаимодействует
с Комитетом по товарному рынку Администрации города Екатеринбурга и Министерством агропромышленного комплекса и продовольствия Свердловской области. Представитель Центра защиты потребителей входит в состав рабочей группы по обеспечению качества и безопасности пищевой продукции
на потребительском рынке муниципального образования «город Екатеринбург», участвует в заседаниях Координационной комиссии по защите прав потребителей Свердловской области и Комиссии по противодействию незаконному обороту промышленной продукции в Свердловской области.

На сегодняшний день существует проблема в связи с отсутствием контрольных полномочий органов местного самоуправления в части противодействия фальсификации пищевых продуктов и отсутствия оснований
для финансирования данной работы, в том числе работы по закупкам продукции, их лабораторному исследованию, предъявлению исков в защиту неопределенного круга потребителей.

Эффективность обращений граждан – потребителей в надзорные органы и органы прокуратуры крайне мала, поскольку такие обращения не влекут за собой проверку предприятий-изготовителей, а проверка розничных продавцов зачастую не выявляет нарушений, так как продукция с признаками фальсификации
на момент проведения проверки уже отсутствует в продаже.

Необходимо отметить, что проблема усугубляется также тем, что потребитель, не обладая специальными знаниями, не может отличить фальсифицированную продукцию, так как по своим органолептическим показателям она зачастую не отличается от качественной, соответствующей заявленным требованиям продукции.

Работа по предъявлению исков в защиту неопределенного круга потребителей, которая велась Центром защиты потребителей на протяжении 2009–2016 годов, в настоящее время не включена в базовый (отраслевой) перечень государственных и муниципальных услуг и работ по виду деятельности «Защита прав потребителей». Органы местного самоуправления муниципального образования «город Екатеринбург» лишены права по своему усмотрению решать, на какие услуги (работы) выдавать муниципальное задание по данному направлению. Поэтому на 2017 год Центром защиты потребителей
не запланировано работ по предъявлению новых исков в защиту неопределенного круга потребителей. Однако это не означает, что работа по борьбе
с фальсифицированной продукцией не будет осуществляться. При поступлении материалов о фактах фальсификации Центр защиты потребителей готов за счет собственных резервов вести работу по предъявлению исковых заявлений и
по обращению в надзорные и правоохранительные органы.

В 2017 году Центр защиты потребителей выполняет муниципальные работы 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.

Муниципальным заданием определено 3 вида работ:

1. Рассмотрение обращений потребителей, информирование и консультирование потребителей об их правах и необходимых действиях по защите этих прав (устно). Задание составляет 3 750 единиц работ.
2. Рассмотрение обращений потребителей, информирование и консультирование потребителей об их правах и необходимых действиях по защите этих прав (письменно). Задание составляет 60 единиц работ.
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). Задание составляет 490 единиц работ.

Таким образом, на 2017 год для Центра защиты потребителей запланировано 4 300 единиц работ, что соответствует уровню 2016 года.

На выполнение данных работ выделена субсидия в размере 4 303 000 рублей.

В I квартале 2017 года Центром защиты потребителей выполнено 1 208 единицы работ:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование услуги** | **Показатели, характери-зующие объем**  | **Единица измерения** | **Объем фактический** **(за I квартал** **2017 года)** | **Объем, запланирован-ный** **на 2017 год** |
| Рассмотрение обращений потребителей, информирование и консультирование потребителей об их правах и необходимых действиях по защите этих прав (устно) | Количество консультаций | Единица работы | 959 |  3 750 |
| Рассмотрение обращений потребителей, информирование и консультирование потребителей об их правах и необходимых действиях по защите этих прав (письменно)  | Количество консультаций | Единица работы | 12 |  60 |
| Рассмотрение обращений потребителей, информирование и консультирование потребителей об их правах и необходимых действиях по защите этих прав (в электронной форме)  | Количество консультаций | Единица работы | 237 |  490 |

В марте 2017 года Центр защиты потребителей успешно реализовал ряд мероприятий, посвященных Всемирному дню защиты прав потребителей, в том числе были проведены дни открытых дверей для потребителей и день открытых дверей для предпринимателей, на которые пришло около 90 человек.

В рамках информационной работы с населением Центр защиты потребителей продолжает в текущем году активное сотрудничество со средствами массовой информации. К 15 марта, Всемирному дню защиты прав потребителей, совместно с газетой «Вечерний Екатеринбург» была организована прямая линия, на которую поступило около 15 потребительских вопросов, большая часть из них связана с вопросами жилищно-коммунального хозяйства.

Центр защиты потребителей совместно с органами Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в марте 2017 года провел анкетирование потребителей для выявления их знаний в сфере интернет-продаж.

В текущем году Центр защиты потребителей провел занятие по теме «Защита прав потребителей» с магистрантами ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет».

В 2017 году возобновилась совместная работа Центра защиты потребителей с администрациями районов города Екатеринбурга. Представители Центра защиты потребителей участвовали в рабочих совещаниях в администрациях Чкаловского, Кировского и Железнодорожного районов, а также
в информационном дне, организованном для жителей администрацией Верх-Исетского района.

Существующая в течение 25 лет муниципальная система защиты прав потребителей города Екатеринбурга является эффективной и весьма востребованной у населения. Планомерная, систематическая работа с населением содействует росту потребительских знаний и способствует увеличению количества споров, разрешаемых в досудебном порядке.