

«О работе в сфере защиты прав потребителей на территории муниципального образования город Колпино»

В соответствии с Законом Санкт-Петербурга от 23.09.2009 № 420-79 «Об организации местного самоуправления в Санкт-Петербурге» органам местного самоуправления дано право на осуществление защиты прав потребителей на территории муниципального образования.

ВСТУПЛЕНИЕ

Распоряжением Правительства РФ от 28 августа 2017 года N 1837-р утверждена Стратегия государственной политики РФ в области защиты прав потребителей на период до 2030 года

В указанном документе отмечено, что потребитель является объективно более слабой стороной в правоотношениях, подпадающих под сферу действия законодательства о защите прав потребителей.

Действующее законодательство о защите прав потребителей закрепляет целый ряд преференций для потребителей как для стороны, нуждающейся в дополнительных гарантиях защиты собственных прав и интересов. Однако, на практике встает вопрос о применении конкретных норм действующего законодательства. **Применение указанных норм потребителями возможно только с учетом осведомленности потребителей о существовании указанных норм, о возможности их применения в каждом конкретном случае.**

Почему важно заниматься защитой прав потребителей именно на муниципальном уровне?

В соответствии с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" органы местного самоуправления в пределах своей компетенции имеют возможность обеспечить **оперативную защиту интересов потребителей непосредственно по месту жительства граждан, поскольку они максимально приближены к населению.** Данное обстоятельство определяет безусловный приоритет для граждан при выборе структуры, куда они могут обратиться за помощью в случае нарушения их прав.

Механизм работы

ЦЕЛЬ: осуществление мер по созданию оптимальных подходов к механизму реализации функций местного самоуправления МО г. Колпино по защите прав потребителей

В муниципалитет ежегодно по вопросам защиты прав потребителей обращается большое количество граждан. В процессе консультирования по вопросам защиты прав потребителей у граждан есть возможность задать

интересующие их вопросы, получить консультацию специалистов в соответствии с действующим законодательством.

Количество обращений потребителей в муниципалитет свидетельствует о проявлении со стороны населения активной гражданской позиции, желании узнать о своих законных правах, способах их защиты, восстановлении нарушенных прав и интересов.

Муниципалитет Колпино в том числе занимается активным просвещением населения в области защиты прав потребителей. Анализируя обращения населения, структуру обращений муниципалитет выбирает актуальные темы для издания просветительской литературы по соответствующей тематике. Были изданы брошюры: Практическое пособие по защите прав потребителей при оказании медицинских услуг; Практическое пособие по защите прав потребителей при приобретении жилья посредством ипотечного кредитования; Практическое пособие по защите прав потребителей в сфере долевого строительства; Финансовая грамотность (в связи с большим количеством обращений граждан по вопросам кредитования (навязанных услуг по страхованию жизни).

В 2025 году совместно с «Центром независимой потребительской экспертизы» подготовлена брошюра: «Практическое пособие по вопросам защиты прав потребителей при оказании жилищно-коммунальных услуг». Данная тема была выбрана не случайно, так как к специалистам ежегодно обращается большое количество жителей по вопросам оказания услуг управляющими компаниями. Жилищно-коммунальное хозяйство – это важная сфера, обеспечивающая жизнедеятельность населения. Защита прав потребителей в этой области является актуальной, так как она затрагивает интересы каждого гражданина, который пользуется услугами ЖКХ. В брошюре рассказаны все аспекты действующего законодательства, проведенные реформы в сфере ЖКХ, приведены примеры претензий, жалоб, куда обращаться в случае оказания услуг ненадлежащего качества.

Одновременно фиксируется ежегодный прирост жалоб потребителей в отношении хозяйствующих субъектов, чья деятельность по продаже товаров (работ, услуг) осуществляется по средствам сети «Интернет».

Основными нарушениями прав потребителей при приобретении товаров (услуг) дистанционным способом в сети «Интернет» являются:

- непоставка товара (неоказание услуг) по оплаченному договору;
- нарушение сроков поставки товара (оказание услуг);
- непредоставления полной и достоверной информации о продавце (изготовителе, исполнителе);
- уклонение от рассмотрения требований потребителя.

В связи с этим возникла необходимость издания брошюры для разъяснения потребителям, что такое торговля в современных условиях на

Маркетплейсах. Ведь доведение достоверной и полной информации до потребителя и правильное применение норм действующего законодательства - это залог урегулирования вопроса. Зачастую сами хозяйствующие субъекты, осуществляющие свою деятельность не знают норм действующего законодательства, в связи с этим совершают действия, которые приводят к нарушениям.

В соответствии с утвержденным Регламентом по осуществлению защиты прав потребителей специалисты отдела работы с населением Местной администрации МО г. Колпино ежедневно осуществляют прием потребителей, консультируют их по соответствующим вопросам (*по телефону, личный прием, прием письменных обращений*). Однако, зная сроки предъявления требований по приобретению некачественного товара наши потребители напрямую работают с нами по электронной почте. При невозможности прийти к нам на прием они пишут нам свои обращения, на которые мы сразу же им отвечаем, разъясняя им нормы или корректируем их заявления. Такая практика позволила нам помогать нашим потребителям в современных условиях, укладываясь в сроки по поднятым проблемам.

За истекший **2024** год в отдел поступило и было рассмотрено **708** обращений (письменных, устных) граждан.

Все поступившие (в том числе и устные) обращения потребителей отслеживаются специалистами до получения окончательного результата (либо требование потребителя в случае его обоснованности должно быть удовлетворено/либо потребитель получает рекомендацию воспользоваться судебной защитой своих прав).

Фактически специалисты отдела выполняют следующие функции:

- оказание бесплатной юридической помощи гражданам в рамках досудебного урегулирования споров и при обращении граждан в суды в рамках компетенции муниципалитета;
- повышение правовой грамотности населения;
- изучение при работе с населением конкретных сфер (жилищно-коммунальные услуги, бытовое обслуживание населения, медицинские услуги, транспортные услуги, строительство, купля-продажа товаров) для дальнейшей проработки проблемных участков с целью повышения уровня комфорта проживания граждан на территории муниципалитета (путем анализа, поступающих устных и письменных обращений, обращений через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»);
- организация оперативной работы по реализации законодательства по защите прав потребителей на территории МО г. Колпино на основе

безвозмездности, беспристрастности, индивидуального подхода к каждому потребителю;

- осуществление комплекса мер, направленных на соблюдение исполнителями услуг, изготовителями, продавцами положений действующего законодательства РФ.

Под отношения, регулируемые законодательством о защите прав потребителей подпадают отдельные виды отношений, содержащие нормы гражданского права (договор участия в долевом строительстве, договор страхования, как личного, так и имущественного, договор банковского вклада, договор перевозки, договор энергоснабжения).

С учетом положений действующего законодательства Закон о защите прав потребителей применяется к отношениям, возникающим из договоров об оказании отдельных видов услуг с участием гражданина (оказание коммунальных услуг).

Алгоритм работы муниципалитета в случае выявления (по обращениям граждан) нарушений норм действующего законодательства со стороны хозяйствующих субъектов:

Осуществление мер по созданию оптимальных подходов к механизму реализации функций местного самоуправления через призму нужд и потребностей населения:

Пример: обращения населения по вопросу оказания услуг пассажирских перевозок наземным городским транспортом, услуг железнодорожных перевозок *(также защита прав потребителей, качество оказания услуг перевозчиками)*.

анализ поступающих обращений (качество оказываемых услуг, соответствие требованиям действующего законодательства (безопасность, чистота и т.п.)

проведение через СМИ муниципалитета дополнительного опроса населения по рассматриваемым проблемам (изменение маршрутов следования транспорта, введение дополнительных маршрутов следования, увеличение подвижного состава, сокращение интервалов движения, качество оказываемых перевозчиком услуг)

проведение исследований движения наземного городского пассажирского транспорта на территории муниципалитета (силами специалистов) с целью подготовки конкретных предложений и корректировок

по результатам проведенной работы формирование и направление соответствующих предложений (с учетом норм действующего

законодательства) профильным органам власти, перевозчикам (хозяйствующим субъектам) с целью повышения качества оказываемых услуг, снятия социальной напряженности в конкретной сфере

Кроме того, важный пример – сфера оказания жилищно-коммунальных услуг, качество оказываемых услуг управляющими компаниями.

За 2024 год в муниципалет поступило **183** обращения, из которых **35** письменных заявлений на качество оказываемых услуг в жилищно-коммунальной сфере. Из поступивших в ОМСУ около 80 % обращений урегулировано в добровольном досудебном порядке. В отношении остальных ведется дополнительная работа.

В связи с приостановлением проведения плановых и внеплановых проверок контролирующими органами, органами местного самоуправления налажена совместная работа с сотрудниками ГКУ СПб «Жилищное агентство Колпинского района» и управляющих компаний, работающих на территории муниципального образования по обращениям граждан.

По обращениям граждан специалисты местной администрации совместно с сотрудниками ГКУ СПб «Жилищное агентство Колпинского района» и управляющих компаний выходят на адрес заявителей для выяснения всех обстоятельств поступившего обращения.

На всех совместных выходах у нас присутствуют заявители. Таким образом, решаются практически все жалобы, те которые невозможно урегулировать или сразу установить причину, проводятся управляющей компанией все необходимые мероприятия для выявления причин и их устранения, о чем уведомляется местная администрация и заявитель.

Такая практика решения вопросов позволяет не только своевременно разрешить вопрос, но и разъяснить права граждан в соответствии с нормами действующего законодательства.

Важным моментом в работе с потребителями является взаимодействие с хозяйствующим субъектами.

Муниципалитет, решая проблемы потребителей, работает активно с хозяйствующими субъектами, консультирует их по вопросам применения норм действующего законодательства, о необходимости рассматривать вопросы потребителей в добровольном порядке. Что в свою очередь приводит к стимулированию моделей сферы услуг (продаж), способных удовлетворить потребности и запросы потребителей, предотвращению появления недобросовестных практик со стороны хозяйствующих субъектов, которые отрицательно сказываются на потребителях.

В 2024 году специалистами было оказано 30 консультативные услуги по вопросам применения норм действующего законодательства хозяйствующим субъектам (их представителям), в том числе путем направления уведомлений с разъяснениями норм действующего законодательства.

Если хозяйствующий субъект, допустивший нарушение прав потребителя, в добровольном досудебном порядке отказывается удовлетворить законные и обоснованные требования потребителя, потребитель получает рекомендацию за защитой своих законных прав и интересов обратиться в суд. **Только судебное решение носит императивный характер.**

Специалисты отдела участвуют в процессах по данным спорам/дают заключения по делам.

Участие органов местного самоуправления в делах по спорам о защите прав потребителей в качестве органов, на которые возложена обязанность по осуществлению защиты прав потребителей, вступающих в процесс в целях дачи заключения по делу, определено Постановлением Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей».

Порядок участия

в соответствии со статьями 34, 47 Гражданского процессуального кодекса РФ, разъяснениями, изложенными в пункте 27 Постановлении Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» дает заключение по делам по спорам о защите прав потребителей в целях осуществления защиты прав потребителей.

Важно отметить, при обращении в суд по спору о защите прав потребителей практически отсутствует вероятность того, что гражданин понесет какие-либо расходы, связанные именно с рассмотрением спора судом (нет необходимости в оплате услуг представителя (юриста), процессуальные нюансы разъясняются специалистами отдела работы с населением МА МО г. Колпино, оказывается помощь в написании искового заявления, суды не требуют от гражданина апеллировать всеми нормами гражданского права, важно изложить суть, представить имеющиеся доказательства).

Дела по искам, связанным с нарушением прав потребителей, имеют процессуальные особенности:

- иски по данной категории дел в соответствии с п. 2 ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» имеют альтернативную подсудность. Право выбора между несколькими судами принадлежит истцу – потребителю;

- истцы по искам по защите прав потребителей освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с п. 3 ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей»;

- при разрешении судом вопроса о компенсации потребителю морального вреда достаточным условием для удовлетворения иска является установленный судом факт нарушения прав потребителя.

Важно, что действующим законодательством установлена дополнительная мера ответственности хозяйствующих субъектов по искам, связанным с ущемлением прав потребителей. Так, при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с ответчика за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф **в пользу потребителя** в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя. Суд взыскивает штраф независимо от того, заявлялось ли такое требование суду.

В 2024 году специалистами оказана помощь потребителям по составлению исковых заявлений в количестве **23**, по привлечению судами общей юрисдикции принято участие в **7** судебных процессах по спорам о защите прав потребителей в качестве уполномоченного органа, вступающего в процесс в целях дачи заключения по делу.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В заключении хотелось бы отметить, что возросло количество обращений граждан с жалобами на оказание неквалифицированной юридической помощи на возмездной основе (зачастую «псевдообщественные» организации). В случае оказания юридических услуг (с огромным количеством жалоб в структуры, к чьим полномочиям не относятся вопросы защиты прав потребителей) цены зачастую завышены. На практике суды общей юрисдикции при рассмотрении споров по защите прав потребителей, требования о возмещении расходов на юридические услуги не удовлетворяют в заявленных объемах, полагая, что цены завышены.

ВАЖНО

В отличие от общественных организаций и иных лиц, оказывающих юридическую помощь, которые свободны в выборе своей основной задачи, за органами местного самоуправления закреплена действующим законодательством обязанность по осуществлению защиты прав потребителей.

Со стороны муниципалитетов важно обеспечить население возможностью защиты своих прав, обеспечить оперативную защиту интересов потребителей непосредственно по месту жительства граждан.