

Реализация защиты прав потребителей на территории муниципального образования город Колпино

Докладчик: Главный специалист отдела работы с населением
местной администрации внутригородского муниципального образования города
федерального значения Санкт-Петербурга город Колпино
Хлюстина Татьяна Юрьевна

Защита прав потребителей является одним из основных принципов справедливого и развитого общества – это важный инструмент, который обеспечивает безопасность и уверенность потребителей в качестве товаров, работ, услуг, которые они приобретают.

Защита прав потребителей – это не только консультирование!

Федеральный закон «О защите прав потребителей» четко фиксирует алгоритм действий, полномочия структур в единой системе защиты прав потребителей.

Федеральный закон закрепляет 3 уровня защиты потребителей (органы государственной власти, органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей).

Важно выработать механизм взаимодействия участников ***системы защиты прав потребителей***, обеспечить население правом выбора структуры, куда они могут обратиться за помощью в случае нарушения их прав. Органы местного самоуправления обязаны решать вопрос местного значения по осуществлению защиты прав потребителей наряду с прочими вопросами местного значения, а не делегировать в нарушение действующих нормативных правовых актов РФ свои полномочия общественным объединениям.

За органами местного самоуправления ***в статье 44 Федерального закона*** закреплена действующим законодательством ***обязанность по осуществлению защиты прав потребителей***, к которой относятся:

- 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).

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.

В рамках исполнения вопроса местного значения осуществление защиты прав потребителей в **2025** году специалистами местной администрации муниципального образования г. Колпино рассмотрено **360** устных и письменных обращения граждан из них:

- рассмотрено устных обращений потребителей, проведено консультирование потребителей по вопросам защиты их прав **327**;

- рассмотрено в соответствии с действующим законодательством **33** письменных обращений потребителей, связанные с нарушением их прав.

Самое большое количество обращений в сфере торговли и ЖКХ.

В соответствии с утвержденным Регламентом специалисты ежедневно осуществляют прием потребителей, консультируют их по соответствующим вопросам.

В привычном для населения режиме консультирование граждан осуществляется по средству телефонной связи, обращения и жалобы рассматриваются по письменным заявлениям (в том числе через официальный сайт ОМСУ).

При выявлении по обращению потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среде мы незамедлительно извещаем Управление федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по городу Санкт-Петербурга, Государственную жилищную инспекцию Санкт-Петербурга.

Разъяснительная работа, проводимая органами местного самоуправления, дает возможность гражданам выбрать, куда они могут обратиться за помощью в случае нарушении их прав, и что они имеют право требовать.

Приведу несколько примеров в работе с населением:

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.

В результате проводимой работы в этом направлении по нашим предложениям, сформированных с учетом мнения жителей были реализованы ряд вопросов, касающихся качества обслуживания населения, изменения интервалов движения, организации новых автобусных маршрутов и изменения старых в соответствии с нуждами жителей.

Есть вопросы, которые еще не реализованы, но в планах реализации до 2028 года. Один из таких вопросов «Подъездная дорога от Понтонной ул. до Нового Колпинское кладбище».

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

За 2025 год в муниципалет поступило 120 обращений, из которых 15 письменных заявлений на качество оказываемых услуг в жилищно-коммунальной сфере. Из поступивших в ОМСУ около 90 % 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.

В помощь потребителям в 2025 году совместно с Фондом «Центр независимой потребительской экспертизы» мы издали «Практическое пособие по защите прав потребителей при оказании жилищно-коммунальных услуг», в которой подробно рассказали, какие были проведены реформы в Санкт-Петербурге за последние годы, как и за что платят потребители, какие основные права есть в данной сфере у потребителей, кто и как несет ответственность перед потребителями за некачественно оказанные услуги.

Вместе с тем, в 2025 году мы собирали информацию по работе Маркетплейсов, с развитием технологий и интернет – коммерции Маркетплейсы стали неотъемлемой частью нашей жизни. Они предлагают широкий выбор товаров и услуг, удобство покупок и конкурентные цены. Однако с увеличением популярности онлайн – покупок возникает множество о защите прав потребителей.

В связи с этим мы приняли решение о издании брошюры «Покупки на Маркетплейсах», в данной брошюре мы хотим подробно рассказать нашим потребителям о правах и способах защиты.

Еще одним 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 2025 году специалистами было оказано **20** консультативных 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 участвуют в процессах по данным спорам/дают заключения по делам.

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 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 2025 году специалистами оказана помощь потребителям по составлению исковых заявлений в количестве **40**, по привлечению судами общей юрисдикции принято участие в **20** судебных процессах по спорам о защите прав потребителей в качестве уполномоченного органа, вступающего в процесс в целях дачи заключения по делу.

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).

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В завершении хотелось бы подчеркнуть, что защита прав потребителей – это неотъемлемая часть развития нашего общества. Давайте вместе сделаем все возможное, чтобы обеспечить безопасность и уверенность каждого потребителя в приобретаемых товарах, работах и услугах на территории каждого муниципального образования.