

**Осуществление защиты прав потребителей**  
**Администрацией Быковского муниципального района.**  
**за 2014 год.**

Работа с жалобами и обращениями граждан в сфере защиты прав потребителей на территории Быковского муниципального района осуществляется отделом экономического развития Администрации Быковского муниципального района в лице главного специалиста Осадчей Е.Н. Основные мероприятия, проводимые специалистом отдела, направлены на разрешение спорных ситуаций в соответствии с законодательством. Вместе с тем, специалист принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

Защита прав потребителей осуществляется по их месту жительства на основе безвозмездности и индивидуального подхода к каждому обратившемуся в соответствии со статьей 44 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.08.1992 г. № 2300-1.

Закон о защите прав потребителей регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

Каждый гражданин, приходя в магазин с намерением приобрести либо заказать товар для личных, семейных, домашних и бытовых нужд, попадает под сферу влияния Закона о защите прав потребителей. Знание основных положений данного Закона является гарантией для покупателя отстоять свои права на приобретение им товаров надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества и окружающей среды.

При выявлении по жалобе потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды орган местного самоуправления незамедлительно извещает об этом федеральные органы исполнительной власти, которые осуществляют контроль над качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

При обращении граждан к специалисту отдела экономического развития в первую очередь им разъясняются права в рамках действующего законодательства о защите прав потребителей.

За 2014 год специалистом отдела экономического развития рассмотрено 212 обращений граждан, в том числе 55 письменных и 157 устных (в т.ч. по телефону), дано 226 консультации и разъяснений по вопросам защиты прав потребителей. По 2 заявлениям информация направлена для рассмотрения в орган федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей.

Количество обращений граждан в сфере защиты прав потребителей  
на территории Быковского муниципального района  
по сферам потребительского рынка

	2014 г.
торговля	106
жилищно-коммунальные услуги	64
услуги связи, почтовые услуги	5
бытовые услуги	1
транспортные услуги	14
финансовые услуги	1
прочие услуги	31

В сфере торговли основными нарушениями являются продажа товаров ненадлежащего качества, отсутствие необходимой информации о товарах, либо предоставляемая информация неполная или недостоверная.

Порядка 11 % от общего количества поступивших обращений от граждан, которые приобретают компьютерную технику и сотовые телефоны: у кого-то сломался купленный неделю назад телефон, некоторые не могут месяцами забрать свой планшет у продавца, где он находится на гарантийном ремонте и др. Большинство потребителей готовы махнуть на эти неприятности рукой, не желая втягиваться в долгие разбирательства и хождения по инстанциям.

Между тем, совместно со специалистом, многие проблемы грамотно решаются еще на стадии возникновения конфликта с продавцом товара или исполнителем услуги. В таких случаях, обращение потребителя к продавцу с письменной претензией, в которой обозначены требования, основывающиеся на конкретных статьях Закона РФ «О защите прав потребителей», заставляют продавцов более внимательно отнестись к требованиям покупателя, изучить законодательство и удовлетворить законные требования потребителя в досудебном порядке.

Но, в ряде случаев продавцы, даже после получения претензии, с указанием на конкретные нарушения прав потребителя, продолжают вести себя ненадлежащим образом, либо отмалчиваясь, либо категорически отказывая в удовлетворении законных требований. Такое поведение продавцов, как правило, является толчком для гражданина обращаться за защитой своих прав потребителя в судебные органы.

В 2014 году по одному из обращений граждан, в соответствии со ст. 44 Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г. было направлено извещение о выявлении товара ненадлежащего качества, опасного для жизни и здоровья потребителя: во время употребления в пищу ребенком кондитерского изделия, в одном была обнаружена изогнутая стальная проволока, длиной более 1 см. В результате направления письменной информации в адрес продавца, данная продукция незамедлительно была снята им с продажи. В соответствии со ст. 40 Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г. органом

федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей были проведены необходимые мероприятия по выявленному факту в рамках предоставленных полномочий.

Также в 2014 году направлялась информация в орган федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей по заявлению потребителя, в связи с выявленным недовесом фасованного товара в одном из сетевых магазинов поселка. Продавцом был произведен перевес товара на месте и перерасчет уплаченных денежных средств. По результату поступившей информации органом федерального государственного надзора была проведена внеплановая проверка, указанных нарушений на момент проверки в магазине обнаружено не было.

За 2014 год специалистом отдела подготовлено 65 претензий к хозяйствующим субъектам по качеству товаров и услуг. В досудебном порядке возмещен материальный ущерб и выплачено в качестве неустойки гражданам 143 840 рублей.

За 2014 год специалистом отдела составлено 20 исковых заявлений в мировой суд.

Количество нарушений Закона РФ «О защите прав потребителей»,  
установленных в ходе рассмотрения обращений граждан  
по хозяйствующим субъектам, за 2014 год.

ОАО «Волгоградэнергообл»	
ОАО «МРСК Юга»	13
Магазин «7 соток» ООО «Премиум Мобил»	13
ОАО «Росгосстрах»	6
Магазин «Престиж» ИП Шаповалова Н.Б.	5
Магазин «Орбита» ИП Шаповалов И.А.	4
Сеть магазинов «АСТ –Маркет»	4
ФГОУП «Почта России»	4
Торговая сеть магазинов «Нюанс»	4
Магазин «Ударник» ИП Дегтярев А.Н.	4
Магазин «Покупочка» ООО «Тамерлан»	3
Магазин «Артель» Литвинов Л.Н.	3
Магазин «Сити Бум» ИП Антонов О.В.	2
ЗАО «Связной –Логистика»	2
УК «Водстрой-1»	2
ОАО «Волгоградрегионгаз»	2
ОАО «Ростелеком»	1
ООО «Стройсервис» Дегтярев А.Н.	1
ООО «Мобильный стиль- 2» Петрова Е.В.	1
ИП Фатеева О.А.	1
ИП Фатеев В.В.	1
ИП Гречухин А.С.	1
магазин «Экоман» ИП Кадиров М.К.о.	1
ИП Ситникова О.В. рынок Тракторозаводского района г. Волгограда	1

ИП Бударникова О.В. г. Николаевск	1
ИП Хватикова М.В. «М-обувь» г. Ростов	1
ИП Чалдышкина С.А.	1
ИП Гвелесиани М.	1
ИП Теслов И.И.	1
ИП Донченко М.С.	1
ИП Джафарова Ю.А.	1
ИП Веркин С.В.	1
Магазин «Артель» ИП Мясникова Е.В.	1
ИП Ефанов п. Приморск	1
ИП Кухаренко А.И. п. Приморск	1
магазин «Московская ярмарка»	1
Группа компаний «ОкнаМакс»	1
АСТ-Маркет	1
Магазин «Эльдорадо» г. Волжский	1
ИП Харченко Ю.В. м-н «Тепломаг» г. Николаевск	1

Ежеквартально специалистом отдела представляется информация о реализации государственной политики в сфере защиты прав потребителей в Министерство промышленности и торговли Волгоградской области.

Права потребителя в России достаточно серьезно защищены Законом РФ от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», и на их страже стоят органы местного самоуправления, так же как и судебные органы, Роспотребнадзор, а также общественные организации по защите прав потребителей, коммерческие юридические организации. Но для того, чтобы правильно применить закон, надо его знать и понимать.

Именно в овладении практическими навыками и умением каждого потребителя отстоять свои права и видится возможность не только повысить благополучие граждан, но и стимулировать предпринимателей для достижения высокого качества товаров и услуг.

Благополучие граждан России зависит от усилий каждого из нас.