**Доклад**

**«Опыт работы внутригородского муниципального образования**

**города федерального значения Санкт-Петербурга город Колпино**

**в сфере защиты прав потребителей»**

В соответствии с Законом Санкт-Петербурга от 23.09.2009 N 420-79 "Об организации местного самоуправления в Санкт-Петербурге" органам местного самоуправления дано право на осуществление защиты прав потребителей на территории муниципального образования.

Согласно Закону 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 в рассматриваемой области.

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; (актуально сегодня!) Финансовая грамотность (в связи с большим количеством обращений граждан по вопросам кредитования (навязанных услуг по страхованию жизни). Сегодня готовится к изданию брошюра в сфере Жилищно-коммунального хозяйства.

Кроме того, орган местного самоуправления с целью правового просвещения молодежи в школах МО г. Колпино проводил обучающие семинары, викторины по защите прав потребителей в формате игры «ЧТО? ГДЕ? КОГДА?». Правовое просвещение по защите прав потребителей важно проводить и среди молодежи, обучать их азам потребительской грамотности.

В соответствии с утвержденным Регламентом по осуществлению защиты прав потребителей специалисты Местной администрации МО   
г. Колпино ежедневно осуществляют прием потребителей, консультируют их по соответствующим вопросам *(по телефону, личный прием, прием письменных обращений)*.

Даже в условиях пандемии COVID-19, на фоне сохранения рисков распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 в связи с большим количеством обращений жителей по вопросам защиты прав потребителей муниципалитетом Колпино было принято решение не прекращать прием граждан, в том числе личный в исключительных случаях (после частичной отмены ограничений весной), поскольку многие вопросы требуют детального изучения документов потребителя с целью оказания квалифицированной помощи по защите его прав. **Прием потребителей осуществляется с соблюдением требований безопасности.**

Кроме того, 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).

За истекший период 2022 года в муниципалитет по вопросам защиты прав потребителей обратились более 600 человек, поступило 113 письменных обращений по той же тематике. Большое количество обращений поступает в связи с нарушениями в сфере ЖКХ, транспорта, торговли. Все обращения рассмотрены, потребителям оказана помощь в сфере защиты прав потребителей, восстановлении нарушенных прав и интересов граждан, в том числе в части судебной защиты прав потребителей (помощь в составлении исковых заявлений).

**Важные аспекты судебной защиты потребителей в рамках полномочий органов местного самоуправления**

С целью осуществления защиты прав потребителей специалистами Местной администрации МО г. Колпино в рамках рассмотрения обращения гражданина направляется уведомление хозяйствующему субъекту, допустившего нарушение прав потребителя, с разъяснением норм действующего законодательства, прав и обязанностей сторон правоотношений, порядок действий в соответствии с требованиями 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.

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 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.

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 дополнение к сказанному выше, важно налаживать взаимодействие между муниципалитетами, органами власти, обладающими большими полномочиями в сфере защиты прав потребителей, с целью обеспечения соблюдения прав граждан на доступ к безопасным товарам и услугам, повышения уровня и качества жизни населения на территории субъекта РФ.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

*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.