

Реализация защиты прав потребителей на территории муниципального образования город Колпино

Докладчик: Глава местной администрации внутригородского муниципального образования города федерального значения Санкт-Петербурга город Колпино – Евгений Александрович Лащук

Сегодня хотелось бы обратить Ваше внимание на важную тему, которая касается каждого из нас - реализация защиты прав потребителей.

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).

На практике у жителей возникают объективные причины, по которым они не всегда могут воспользоваться всеми 3 уровнями защиты. В основном эти причины сводятся к

1. Территориальной удаленности Роспотребнадзора и общественных организаций, отсутствие информации о местонахождении последних.
2. Для обращения не хватает юридической смелости и грамотности.

В результате, большинство жителей обращаются к ближайшей власти за получением защиты и разъяснений.

Важно выработать механизм взаимодействия участников системы защиты прав потребителей, обеспечить нашим жителям защиту и помощь, в случае нарушения их прав, вне зависимости от того, куда произошло первичное обращение.

Мы уверены, что 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.

В отличие от общественных организаций, которые свободны в выборе своей основной задачи, 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 от неопределенного круга потребителей.
- разрабатывать муниципальные программы по защите прав потребителей.

Фактически специалисты местной администрации 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»);

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

Нашу работу в целях защиты прав жителей можно условно разделить на 3 направления, по различным алгоритмам действий:

- Восстановление нарушенных прав потребителей в сфере товаров, работ услуг;
- Взаимодействие с федеральными и региональными органами власти;
- Защита прав неопределенного круга 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. Формы обращения граждан как традиционные (личный прием специалиста, главы местной администрации), так и современные – электронное обращение на портал Госуслуги, электронное обращение посредством электронной почты или формы обратной связи на сайте муниципалитета.

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 **2023** году специалистами местной администрации муниципального образования г. Колпино рассмотрено **732** устных и письменных обращения граждан из них:

- рассмотрено устных обращений потребителей, проведено консультирование потребителей по вопросам защиты их прав 647;
- рассмотрено в соответствии с действующим законодательством 85 письменных обращений потребителей, связанные с нарушением их прав.

Самое большое количество обращений в сфере торговли.

Направление 1: Восстановление нарушенных прав потребителей в сфере товаров, работ услуг.

Алгоритм работы в местной администрации реализуется в три шага:

Шаг 1: Консультация устная или письменные разъяснения жителю.

В соответствии с утвержденным Регламентом по осуществлению защиты прав потребителей специалисты Местной администрации г.Колпино ежедневно осуществляют прием потребителей, консультируют их по соответствующим вопросам.

Шаг 2. Работа с хозяйствующим субъектом.

Важным моментом в работе с потребителями является взаимодействие с хозяйствующими субъектами. Решая проблемы потребителей, муниципалитет 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 2023 году специалистами было оказано **53** консультативные услуги по вопросам применения норм действующего законодательства хозяйствующим субъектам (их представителям),

в том числе путем направления уведомлений с разъяснениями норм действующего законодательства.

Шаг 3. Участие в различных формах в судебных заседаниях по защите прав потребителей.

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.**

Порядок участия местной администрации в судах. Особенности.

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» **на орган местного самоуправления в делах по спорам о защите прав потребителей** в качестве органа, на который **возложена обязанность** по осуществлению защиты прав потребителей, вступающих в процесс **в целях дачи заключения по делу.**

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.**

Из нашей практики:

- 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;
- 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»;
- Возросло количество обращений граждан с жалобами на оказание некачественной 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.

Особенности по искам, связанным с нарушением прав потребителей:

- 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. Поясню - мировые судьи рассматривают иски потребителей, не превышающих сумму иска 100 000 рублей, районный суд рассматривает иски с суммой иска более 100 000 рублей;
- Важно, что действующим законодательством установлена дополнительная мера ответственности хозяйствующих субъектов по данным искам. 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.

Пример: Рассмотрения искового заявления гражданки Я. к ООО «Сеть Связной» о расторжении договора купли-продажи, взыскании стоимости товара, неустойки, возмещении расходов за независимую экспертизу, расходов потовой связи, штрафы за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения потребителя, компенсации морального вреда. Сумма одного только штрафа за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя составила 44 791 руб., плюс возмещение стоимости товара и удовлетворение всех требований потребителя.

Наш результат: В 2023 году специалистами оказана помощь потребителям по составлению исковых заявлений в количестве 39, по привлечению судами общей юрисдикции принято участие в 17 судебных процессах по спорам о защите прав потребителей в качестве уполномоченного органа, вступающего в процесс в целях дачи заключения по делу. Из 17 поданных исковых заявлений в суд по 3 искам было принято решение о заключении мирового соглашения, по остальным принято решение в пользу потребителей.

Направление 2: Взаимодействие с федеральными и региональными органами власти.

Вместе с тем, с целью решения ряда проблем, связанных с нарушением прав потребителей мы используем ряд мер, направленных на защиту прав потребителей. Во-первых — это сотрудничество с федеральными и региональными органами власти.

- 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. За 2023 год направлено одно извещение в Управление. Приняты меры административного характера в связи с требованием заявителя.
- Кроме того, в последние годы увеличилось количество материалов, направляемых в наш адрес Отделом внутренних дел по Колпинскому району Санкт-Петербурга. Тематика в материалах КУСП разнообразна – это и качество приобретенных товаров, оказанных услуг, а также материалы КУСП по несвоевременной уборке снега и наледи на территории муниципального образования.

В 2023 году и за истекший период поступило более 30 материалов КУСП. В рамках рассмотрения материалов КУСП специалисты изучают материалы дела и проводят анализ на нарушение норм действующего законодательства. Затем направляются уведомления хозяйствующим субъектам с разъяснением норм законодательства. Либо направляем материалы КУСП в органы в чью компетенцию входит рассмотрение данного вопроса.

Вместе с тем, проводимые информационные кампании и обучающие мероприятия для населения, с целью повышение осведомленности о правах потребителей и способах их защиты дает положительный результат.

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.

Направление 3. Защита прав неопределенного круга потребителей.

По данному направлению местная администрация проводит работу, основанную на заявлении гражданина, но по факту в защиту неопределенного круга потребителей. Проблематика обращений носит коллективный характер, касается неопределённого круга лиц. Это такие сфера как вопросы оказания услуг пассажирских перевозок наземным городским транспортом, услуг железнодорожных перевозок и сфера оказания жилищно-коммунальных услуг, качество оказываемых услуг управляющими компаниями, содержание общедомового имущества.

- I. Алгоритм работы с обращениями населения по вопросу оказания услуг пассажирских перевозок наземным городским транспортом, услуг железнодорожных перевозок *(также защита прав потребителей, качество оказания услуг перевозчикам)*:
 - 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 по корректировке предоставления услуг жителям.

Результатом проведенной работы является 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.

Результат: 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 2026 года. Один из таких вопросов «Организация пассажирских перевозок до Нового Карпинского кладбище».

- II. Сфера оказания жилищно-коммунальных услуг, качество оказываемых услуг управляющими компаниями.

За 2023 год в муниципалитет поступило 198 обращений, из которых 50 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.

Результат: Такая практика решения вопросов позволяет не только своевременно разрешить вопрос, но снять социальную напряженность, а также разъяснить права граждан в соответствии с нормами действующего законодательства.

Проблемы. Сложности судебной защиты.

Потребителю недостаточно выиграть суд. Важен вопрос исполнения судебного решения, вступившего в законную силу. К законодательным недостаткам можно целиком и полностью отнести и институт розыска должника либо его имущества. Вопрос исполнения вступивших в законную силу судебных решений. Важно доводить защиту прав потребителей до конца. На финальном этапе (исполнительное производство) потребитель оказывается незащищен (даже выигранный спор по защите прав потребителей, к сожалению, не дает гарантий, что нарушенное право гражданина будет восстановлено).

Планы на развитие нашей компетенции.

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.