

Тезисы к заседанию Общественной палаты 15.12.2023

На протяжении ряда лет удельный вес поступивших в Управление жалоб и обращений на сферу защиты прав потребителей составляет более 50%, так в отчетном периоде 55% (2022 год – 59%) или 1500 обращений, из которых 11% приходится на устные обращения (165). Практически все устные обращения граждан приходится на розничную торговлю – в основном разъясняются положения Правил продажи и Закона «О защите прав потребителей» в части обмена и возврата товара (в основном сложнобытовой техники и других непродовольственных товаров).

Получено 127 обращений (8,5% от общего количества на ЗПП) об угрозе причинения вреда, 66% из которых приходится на розничную торговлю и 34% на сферу услуг.

В каждом случае проводилась оценка достоверности сведений, так 25 обращений послужили основанием для проведения КНМ (1 мониторинговая закупка, 24 без взаимодействия), в 20 случаях факты, изложенные в обращении, подтвердились. Всего по обращениям вынесено 200 предостережений.

В сравнении с показателями предыдущих лет количество обращений на розничную торговлю остается на прежнем уровне и составляет 53%, из которых 21% составляют обращения на продажу продовольственных товаров. В основном обращения сводятся к неисполнению в срок условий договора (доставка товара), отсутствию информации о продавце, представлении неполной информации о товаре, продаже некачественного товара, отказу в возврате денежных средств и т.д.

На сегодняшний день все более распространенным становится приобретение товаров дистанционным способом. Так за отчетный период на данную сферу деятельности поступило 306 обращений, что составляет 1/5 часть от общего количества обращений, поступивших на сферу защиты прав потребителей, из которых более 40% (126) приходится на обращения в отношении покупок на маркетплейсе Wildberries. Следует отметить, что количество обращений в отношении Wildberries в сравнении с прошлым годом увеличилось в 3 раза.

По-прежнему в основном суть обращений сводится к вопросам возврата не подошедшего товара надлежащего качества или возврата товара с недостатками; нарушению сроков возврата денежных средств при возврате товара продавцу; взимание денежных средств в определенной сумме за возврат товаров ненадлежащего качества. Большинство обращений содержат сведения о возникших между потребителем и хозяйствующим субъектом гражданско-правовых отношениях имущественного характера, в связи с чем заявителям разъясняются актуальные аспекты законодательства о защите прав потребителей и алгоритм их действий в зависимости от сложившейся ситуации.

При наличии достаточных данных, потребителям оказывается помощь в составлении претензий и исковых заявлений. За текущий период 2023 г. составлено 196 претензий и 42 исковых заявления.

По нарушениям установленных требований законодательства в сфере защиты прав потребителей в части: необоснованного отказа в возврате денежных средств за возврат товара надлежащего качества; не доведение до сведения потребителя достоверной информации о продавце и реализуемом товаре; по факту необоснованного отказа в отмене заказа и указания в ответе службой поддержки, что отменить заказ можно только после его получения, взимание денежных средств в определенной сумме за возврат товаров ненадлежащего качества – в отношении ООО «Вайлдберриз» **вынесено 9 предостережений**. В добровольном порядке потребителям возмещены денежные средства в сумме 226,6 тысяч рублей.

На 1/3 увеличилось количество жалоб на сферу оказания услуг общественного питания (*связано с распространением способа заказа услуг посредством сети Интернет*). В сфере оказания услуг общественного питания нарушения выявлялись в части не доведения до сведения потребителей полной информации в меню и прейскуранте; информации об исполнителе услуги. В 9 случаях выданы предостережения.

С учетом ограничений, установленных постановлением Правительства РФ от 10.03.2022 № 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля» проведено **222 контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия** при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей, из которых **105 наблюдений за соблюдением обязательных требований** в системе ГИС МТ и **117 выездных обследований без взаимодействия**, по результатам которых **выявлено 195 нарушений** законов и иных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в сфере защиты прав потребителей. Проведено **452 профилактических мероприятия**, в том числе **объявлено 347 предостережений**, проведено **46 профилактических визитов**.

С целью повышения уровня грамотности населения Управление активно проводит просветительскую работу в сфере защиты прав потребителей. При Управлении (*приказом руководителя от 14.07.2006г. № 81*) создан межведомственный совещательный орган, осуществляющий координацию деятельности по защите прав потребителей – Консультативный совет по защите прав потребителей в Смоленской области. В рамках которого проводятся заседания «круглых столов» как с потребителями, так и с представителями общественных объединений, проводятся уроки-беседы и лекции в дистанционном формате для школьников, студентов, детей и подростков с ограниченными возможностями.

В режиме реального времени в течение рабочего дня постоянно оказываются консультации по рабочим телефонам, указанным на сайте Управления. Консультирование осуществляется как в отношении хозяйствующих субъектов, так и потребителей.

Подготовлено и размещено 250 материалов для информирования населения Смоленской области по вопросам защиты прав потребителей, в том числе через сайт Управления, ГИС ЗПП и средства массовой информации.