

Итоги деятельности ТО Роспотребнадзора по вопросам защиты прав потребителей за 2022 год

В 2022 году специалистом территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Ленинградской области в Бокситогорском районе предоставлено потребителям 356 консультации (в том числе в рамках консультирования в Многофункциональном центре), составлено 48 претензионных требований.

На территории Бокситогорского района продолжает свою деятельность по соглашению с Региональным отделением Общероссийского общественного движения в защиту прав и интересов потребителей «Объединение потребителей России» в Ленинградской области информационно-консультационный центр (ИКЦ). В 2022 году специалистом ИКЦ предоставлено потребителям 136 консультаций, составлено 11 претензионных требований.

В целях реализации государственной политики в сфере защиты прав потребителей и создания условий для соблюдения прав и интересов потребителей на основе скоординированного взаимодействия администрации Бокситогорского муниципального района и территориального отдела в Бокситогорском районе организован и осуществляет деятельность Межведомственный координационный совет. В 2022 году проведено 4 заседания, в ходе которых рассматривались вопросы о результатах деятельности территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Ленинградской области в Бокситогорском районе в сфере защиты прав потребителей за 2021 год, истекший период 2022 года. Перед членами Совета были затронуты 12 вопросов:

1. О работе по выявлению нарушений, связанных с оборотом контрафактной и фальсифицированной продукции на территории Бокситогорского района за 1 квартал 2022г.
2. О работе по повышению финансовой грамотности населения
3. Проведение обязательного профилактического визита.
4. Введение обязательной маркировки отдельных видов никотинсодержащих жидкостей средствами идентификации утв. постановлением Правительства Российской Федерации от 30 ноября 2022 г. № 2178. и др.

За 2022г. проведено 3 контрольных (надзорных) мероприятий в форме внепланового инспекционного визита, в отношении индивидуальных предпринимателей.

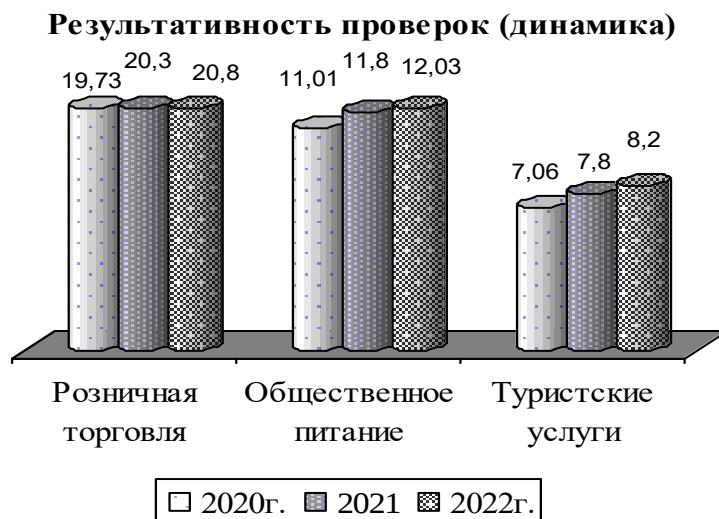
За соблюдением хозяйствующими субъектами требований законодательства о защите прав потребителей плановых проверок в 2022 году не проводилось, что обусловлено введенными ограничениями на проведение плановых проверок субъектов малого бизнеса.

По результатам вышеуказанных проверок составлено 4 протокола, из них 1 протокол по ч. 4 ст. 15.12 с последующей передачей в суд, по решению суда вынесено 1 постановление о предупреждении с последующей конфискацией изъятых товаров, также наложено 2 постановления на индивидуальных предпринимателей по ч. 1 ст. 14.53. КоАП РФ, по ст. 14.45 КоАП РФ

Структура проверок в отчетном периоде по сравнению с прошлым годом изменилась, с учетом принятия в Российской Федерации мер по поддержке бизнеса в условиях санкционных ограничений, в частности моратория на проведение контрольных (надзорных) мероприятий в отношении субъектов предпринимательской деятельности - в силу вступивших положений п.п. 3, 9 Постановления Правительства от 10 марта 2022 г. № 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля» : удельный вес проверок в сфере торговли в 2022 году составил 74 % , 2021 году составил 83% , 2019 году составил 94,7 % .

Тем не менее, в 2022 году результативность проводимых мероприятий по контролю (число выявленных нарушений норм законодательства о защите прав потребителей в расчете на одну проверку) возрос до уровня -13,9%, в 2021 – 13,3%, в 2020– он составлял 12,6 % ,

В 2022 году подано 4 исковых заявлений в защиту неопределенного круга потребителей в сфере розничной торговли. В 2022 году судами рассмотрено все 4 исковых заявления, требования территориального отдела удовлетворены по 1 иску, в остальных случаях ответчики выполнили требования Роспотребнадзора в добровольном порядке.



В 2022 году подано 4 исковых заявления в защиту конкретного потребителя, (в сфере услуг и розничной торговли), по которым судом вынесены решения: по Делу № 2-2490/2022 от 27.06.22 (с удовлетворением требований потребителя, а именно, расторжение договора оказания услуг в размере 29 000 руб., неустойка за просрочку обязательств 29 000руб., компенсация морального вреда 2000 руб., штраф в размере 30 000 руб. общая сумма 90 000 руб.) решение по Делу № 2-636/2022 от 27.06.2022г (с удовлетворением требований потребителя, а именно расторжение договора оказания услуг в размере 61 000 руб., неустойка за просрочку обязательств 61 000руб., компенсация морального вреда 2000 руб., штраф в размере 31 000 руб. общая сумма 155 000 руб.), решение по Делу № 2-677/2022 от 26.10.22 (с удовлетворением требований потребителя, а именно, расторжение договора оказания услуг в размере 57 260 руб., неустойка за просрочку обязательств 57 260руб., компенсация морального вреда 2000 руб., штраф в размере 29 130 руб. общая сумма 145 650 руб.), решение по Делу № 2-24/2022 от 31.03.2022 (с удовлетворением требований потребителя, а именно, расторжение договора купли продажи компьютера. заключено мировое соглашение, с заменой спорного товара, на идентичный товар надлежащего качества с характеристиками предъявляемой к модели, компенсация морального вреда 2000 руб.,)

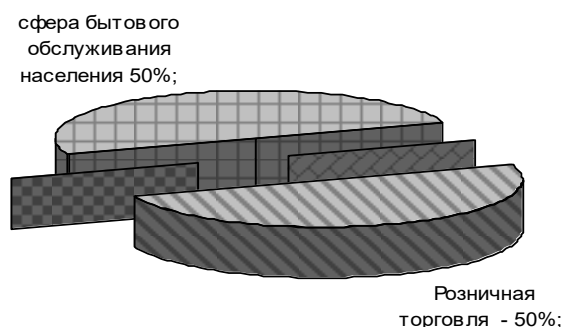
Территориальным отделом в рамках установленных полномочий подготовлено в суд 2 заключения по делам о защите прав потребителей, из них рассмотрено - 2, удовлетворено - 2. Присуждено в пользу потребителей денежных средств в размере 166 тыс. руб. из них – 15,0 тыс. руб. в качестве компенсации морального вреда и 83 тыс. руб. штраф.

Структура дел, по которым территориальным отделом были даны заключения в 2022 году в разрезе различных сфер потребительского рынка, выглядит следующим образом:

Розничная торговля – 50 %

Сфера бытовых услуг населения – 50 %

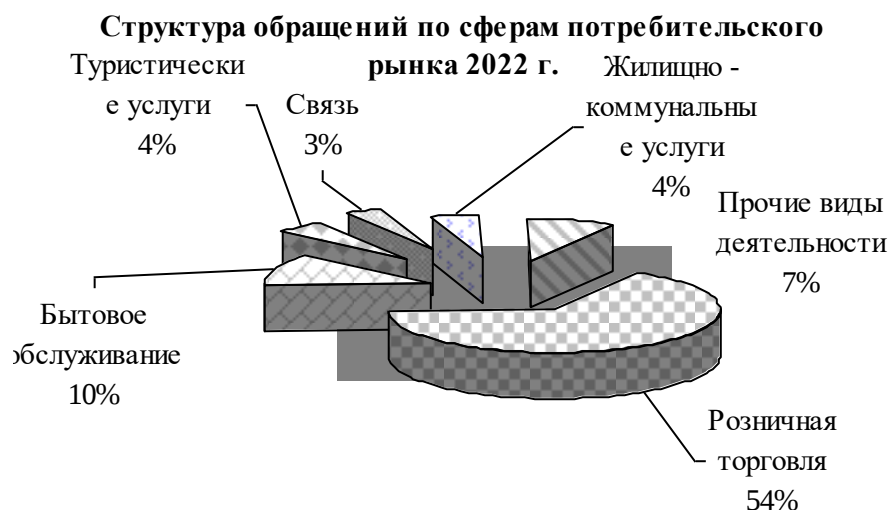
Структура дел по выданным заключениям в 2022 году



За 2022 год специалистами территориального отдела по вопросам защиты прав потребителей рассмотрено 82 обращения, (в 2022 году - 95 обращений, в 2021г. – 66 обращений), из них 3 послужило основанием для проведения контрольно-надзорных мероприятий (в 2021г. – 13, в 2020г. - 9), в ходе которого факты нарушений прав потребителей подтвердились.

Удельный вес обращений о нарушениях законодательства в сфере защиты прав потребителей от общего количества поступивших в территориальный отдел в 2021 году – 62,0% 2021 году – 56,05%, в 2020г. – 48,68%.

Количество обращений в сфере розничной торговли, как и в предыдущие годы занимает большую долю. Преимущественно это обращения, связанные с нарушением прав потребителей при покупке ими непродовольственных товаров (бытовая техника, средства связи), а также в сфере бытового обслуживания населения.



В целом в 2022 году потребители Бокситогорского муниципального района получили 838 консультаций (в 2021г. - 784, в 2020г. - 768).

Из общего числа консультаций потребителям Бокситогорского района - 702 консультации (в 2021 году – 586, в 2020г. – 682) или 84 % дано специалистами территориального отдела (в том числе, по телефонам «горячих линий», на личных приемах, письменно по заявлениям потребителей). Составлено 48 претензии, 8 исковых заявлений от граждан.

В 2022г. территориальный отдел осуществляет консультирование потребителей по вопросам защиты их прав на базе ГБУ ЛО «МФЦ». Потребителям оказано 186 консультаций, составлено 14 претензий из них по вопросам в сфере розничной торговли - 6, в сфере общественного питания - 3, и др.

В 2022 году приоритетным направлением деятельности территориального отдела являлись профилактические мероприятия в отношении контролируемых лиц, в рамках которых проведено: профилактических визитов – 51 (из них 12 план, 39 по заявлению контролируемых лиц), выдано предостережений о недопустимости обязательных требований - 60; проведено 103 выездных кнм без взаимодействия с контролируемым лицом; осуществлена самостоятельная оценка за соблюдением обязательных требований (самообследование) - 99; поведено наблюдение за соблюдением обязательных требований к маркировке товаров средствами идентификации в государственной информационной системе мониторинга товаров ГИС МТ - 156, также проведено консультирование по обращениям контролируемых лиц по вопросам, связанным с организацией и осуществлением государственного контроля (надзора) – 65, осуществлено информирование контролируемых лиц и иных заинтересованных лиц по вопросам соблюдения обязательных требований - 22.

**Предостережения о недопустимости нарушений
обязательных требований 2022 г.**

