**Доклад «Защита прав потребителей в 2023 году в Байкаловском муниципальном районе»**

В течение 2023 года Талицким отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области и консультационным пунктом для потребителей Талицкого филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области было рассмотрено **74** обращения, поступивших с территории Байкаловского района, и касающихся нарушений прав потребителей, из них: **40 обращений в сфере услуг, 34 - торговля непродовольственными товарами.**

Большая часть обращений в 2023 году связана с нарушением прав потребителей в сфере:

- жилищно-коммунальных услуг - 26 обращений (2022 г. - 6), что составляет 35,1 % в структуре всех поступивших обращений;

- услуг связи- 6 обращение - (2022 г. - 4), что составляет 8,1 % в структуре всех поступивших обращений);

- предоставления бытовых услуг 6 обращений (2022 г. - 10), (изготовление мебели изготовление и установка дверей), что составляет 8,1 % в структуре всех поступивших обращений);

- 45,9 % приходится на обращения в сфере торговли-34 обращения (2022 г. - 26).

Основные причинами для обращений граждан, являются жалобы на реализацию непродовольственных товаров, а также оказание услуг ненадлежащего качества:

- ненадлежащее качество товара, в том числе бытовые приборы, сотовые телефоны, игрушки, одежда;

- отказ продавцов в удовлетворении требований потребителя в добровольном порядке, отказ в проведении проверки качества, экспертизы товаров;

- предоставление жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества (напор воды, качество питьевой воды, температурный режим);

- необоснованные начисления за коммунальные услуги (электроснабжение, газ, водоснабжение);

- отсутствие информации об исполнителе и оказываемых услугах;

- отказ в удовлетворении требований потребителей;

По результатам рассмотрения обращений, потребителям давались разъяснения, оказывалась помощь в составлении претензий, исковых заявлений (в некоторых случаях с предоставлением интересов истцов в суде), также в адрес юридических лиц и индивидуальных предпринимателей направлялись предложения о добровольном урегулировании спора.

Обращения, касающиеся начислений платы за услуги ЖКХ и напора воды перенаправлялись по подведомственности в Департамент государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области.

В 2023 г. количество обращений в области защиты прав потребителей по сравнению с показателем 2022 г. увеличилось (2022 г.-58) в 1,3 раза.

Анализ обращений за 2022-2023 г.г. показал, что обращений по качеству оказания платных услуг: образовательных, транспортных, туристических, гостиничных, юридических, медицинских, культурно-развлекательных, не поступало.

Увеличилось количество обращений по: жилищно-коммунальным услугам в 4,3 раза (2022 г. - 6), качеству услуг связи в 1,5 раза (2022-4), розничной торговле непродовольственными товарами в 1,3 раза (2022 г. - 26), однако по качеству предоставления бытовых услуг снизилось в 1,7 раза (2022 г. - 10), также снизилось количество обращений по финансовым услугам –0 (2022 г. - 12).

Из представленных Администрацией Байкаловского муниципального района отчетов «Организация региональной системы защиты прав потребителей», следует, что специалистами муниципального образования по защите прав потребителей в 2023 г. дано 8 устных консультации (2022 г. - 8), по торговле непродовольственными товарами.

Предотвращено ущерба имуществу потребителей (торговля непродовольственными товарами) – 136,74,00 тыс. руб. (2022 г. - 67,48 тыс. руб.).

Анализ показывает, что в 2023 г. количество консультаций в области защиты прав потребителей по сравнению с 2022 г. остается на прежнем уровне.

Несмотря на то, что в 2023г. на территории Байкаловского муниципального района мероприятия без взаимодействия (наблюдение за соблюдением обязательных требований и выездные обследования) не проводились, практика показывает, что на других поднадзорных территориях нарушения имеют место быть.

Так в 2023г. на поднадзорных территориях, проведено 74 таких мероприятия (в 2022-55), из них: 30-выездных обследований (2022-37) (19-торговля, 1-общественное питание, 2 гостиничные услуги, 2- туристические услуги, 2-транспортные услуги, 1 образовательные, 2- медицинские, 1-культурно развлекательные); 44-наблюдений за соблюдением обязательных требований (2022-9) (36-торговля, 3-общественное питание, 1-услуги телефонной связи, 1 образовательные, 1- медицинские, 1-культурно развлекательные, 1-юридические услуги).

В 2023г. количество выездных обследований снизилось в 1,2 раза, а количество наблюдений за соблюдением обязательных требований- увеличилось в 4,9 раза.

При проведении мероприятий в отношении субъектов, оказывающих населению платные услуги, особое внимание обращено на размещение необходимой и достоверной информации для потребителей на сайтах и в помещениях, а также в договорах, заключенных с потребителями. Кроме того, проводится оценка договоров на наличие условий, ущемляющих права потребителей.

В рамках проведенных мероприятий в отношении субъектов, реализующих товары, наибольшее внимание уделялось приоритетной группе товаров (бытовая химия, технически сложные товары, одежда для взрослых и детей, ламповая продукция, обувь для взрослых и детей, парфюмерно-косметические изделия, мебель, игрушки), а также товарам подлежащим маркировке средствами идентификации.

На сегодняшний день маркировке подлежат следующие непродовольственные группы товаров:

-Лекарства;

-Товары легкой промышленности;

- обувь, шубы, духи и туалетная вода, технические средства реабилитации (костыли, трости, ходунки для взрослых), ветеринарные препараты, корма для животных, шины и покрышки, фотоаппараты и лампы- вспышки, медицинские изделия (бактерицидные установки, обувь ортопедическая, аппараты слуховые и тд.), велосипеды, БАДы, антисептики, кресла-коляски;

Пилотный проект для нанесения обязательной маркировки предусмотрен для следующих групп товаров:

-Титановая металлопродукция (слитки из титановых сплавов и т.д.);

-детские игрушки;

- радиоэлектроника;

-оптоволокно;

-фармацефтическое сырье и лекарственные средства;

-парфюмерно-косметическая продукция и бытовая химия;

-печатная продукция;

- строительные материалы;

-отопительные приборы, кабельная продукция;

-медицинские изделия (презервативы, шприцы, импланты и т.д.);

- пиротехника;

- моторные масла.

Контроль за соблюдением требований к маркировке лекарственных препаратов для медицинского применения осуществляют органы Росздравнадзора.

Анализ показывает, что в сравнении с показателем 2022 года, в 2023 году увеличился удельный вес забракованной продукции среди следующих групп товаров:

- технически сложные товары -42,7 (2022 г. - 42,3 %), ламповая продукция – 36,5 % (в 2022 г. - 35,4 %), обувь для взрослых – 47,0 % (в 2022 г. - 46,9 %), парфюмерно-косметические изделия – 31,4 % (в 2022 г. - 30,9 %), детская одежда – 44,8 % (в 2022 г. - 44,0 %), детская обувь – 35,9 % (в 2022 г. - 35,6 %), никотинсодержащие жидкости-10,5% (в 2022-0), шины и покрышки-10,9% (в 2022-0).

Снижение удельного веса забракованной продукции наблюдается среди следующих групп товаров: мебель – 41,6 (в 2022 г. - 62,8 %), детские игрушки – 40,5 % (в 2022 г. - 40,9 %).

Процент забракованной одежды для взрослых остался на прежнем уровне– 48,6 % (в 2022 г. - 48,68 %).

В 2023 г. не забракована такая группа товаров как товары бытовой химии (2022 г. - 0).

**Основными причинами забраковки непродовольственных товаров являются:**

- отсутствие какой-либо информации о товаре, а также отсутствие полной информации о товаре (игрушки, детская одежда, одежда для взрослых, обувь);

-отсутствие маркировки средствами идентификации;

- отсутствие на маркировке информации на русском языке;

- продажа низковольтного оборудования без эксплуатационных документов.

По результатам проведенных мероприятий в адрес юридических лиц и индивидуальных предпринимателей выдано 80 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований, из них (56-розничная торговля, 24- в сфере услуг), в 2022-30 (20- розничная торговля, 10- в сфере услуг).

В 2023 г. профилактические мероприятия являются приоритетными по отношению к проведению контрольных (надзорных) мероприятий с целью стимулирования добросовестного соблюдения обязательных требований контролируемыми лицами.

Так в рамках выполнения программы профилактики рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям Талицким отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области проводятся профилактические мероприятия, в том числе: консультирование, профилактические визиты.

Согласно постановлению Правительства РФ от 25.06.2021 N 1005 «Об утверждении Положения о федеральном государственном контроле (надзоре) в области защиты прав потребителей» в рамках федерального государственного контроля (надзора) **в области защиты прав потребителей** обязательные профилактические визиты должны проводиться в отношении контролируемых лиц, **приступающих к осуществлению деятельности в сфере продажи товаров, оказания услуг (выполнения работ), не позднее чем в течение одного года со дня начала такой деятельности.**

Так на территории Байкаловского муниципального района проведено 2 профилактических визита, в отношении субъектов оказывающих услуги общественного питания.

Также Талицким отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области проконсультировано 38 субъектов (2022г.-14), оказывающих услуги населению и осуществляющих реализацию продовольственных и непродовольственных товаров. Большая часть касается вопросов в части маркировки товаров и размещения информации.

Количество консультирований в 2023г. в сравнении с 2022г. возросло в 2,7 раза.

В области информирования населения о правах потребителей товаров в адрес Администрации Байкаловского муниципального района, направляются статьи и памятки, для размещения на сайте.

В 2023 г. Талицким отделом Управления Роспотребнадзора по Свердловской области иски не подавались, заключения не давались (в 2022г.-2 иска,1-заключение).

**С учетом ежегодного доклада «О защите прав потребителей в 2023 году»,** с целью эффективного взаимодействия всех структур, реализующих национальную политику в сфере защиты прав потребителей, **в 2024 году предлагается:**

**Рекомендовать юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям:**

1) Принимать меры по самоконтролю за соблюдением требований законодательства Российской Федерации в области защиты прав потребителей, а также нормативных актов регламентирующих порядок маркировки товаров средствами идентификации.

2) Обеспечить формирование и повышение степени ответственности должностных лиц хозяйствующих субъектов при выполнении работ и оказании услуг.

3) Обеспечить реализацию мер по повышению уровня профессиональных знаний работников.

4) Принимать участие в мероприятиях по профилактике нарушений обязательных требований, которые реализуются контрольными (надзорными) органам, в том числе, не отказываться от проведения профилактического визита в случае поступления соответствующего уведомлении от контрольного (надзорного) органа, подавать самостоятельно заявки на проведение профилактических визитов, обращаться в необходимых случаях за консультацией в адрес контрольных (надзорных) органов, участвовать в семинарах и иных мероприятиях, которые инициируются с целью информирования контролируемых лиц об обязательных требованиях;

5) принимать меры, направленные на предотвращение и устранение нарушений, в том числе, на основании поступающих рекомендаций по соблюдению обязательных требований, предложений о добровольном урегулировании спора, предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований.

Начальник Территориального отдела

Управления Роспотребнадзора по Свердловской

области в Талицком, Байкаловском, Тугулымском

районах, городе Камышлов, Камышловском

и Пышминском районах

Н.М.Яковлева