

# **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**

---

---

## Почему жители идут в муниципалитет?

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.

**Фактически специалисты местной администрации выполняют следующие функции:**

- оказание бесплатной юридической помощи гражданам в рамках досудебного урегулирования споров и при обращении граждан в суды;
- 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.

**3 направления  
действий**

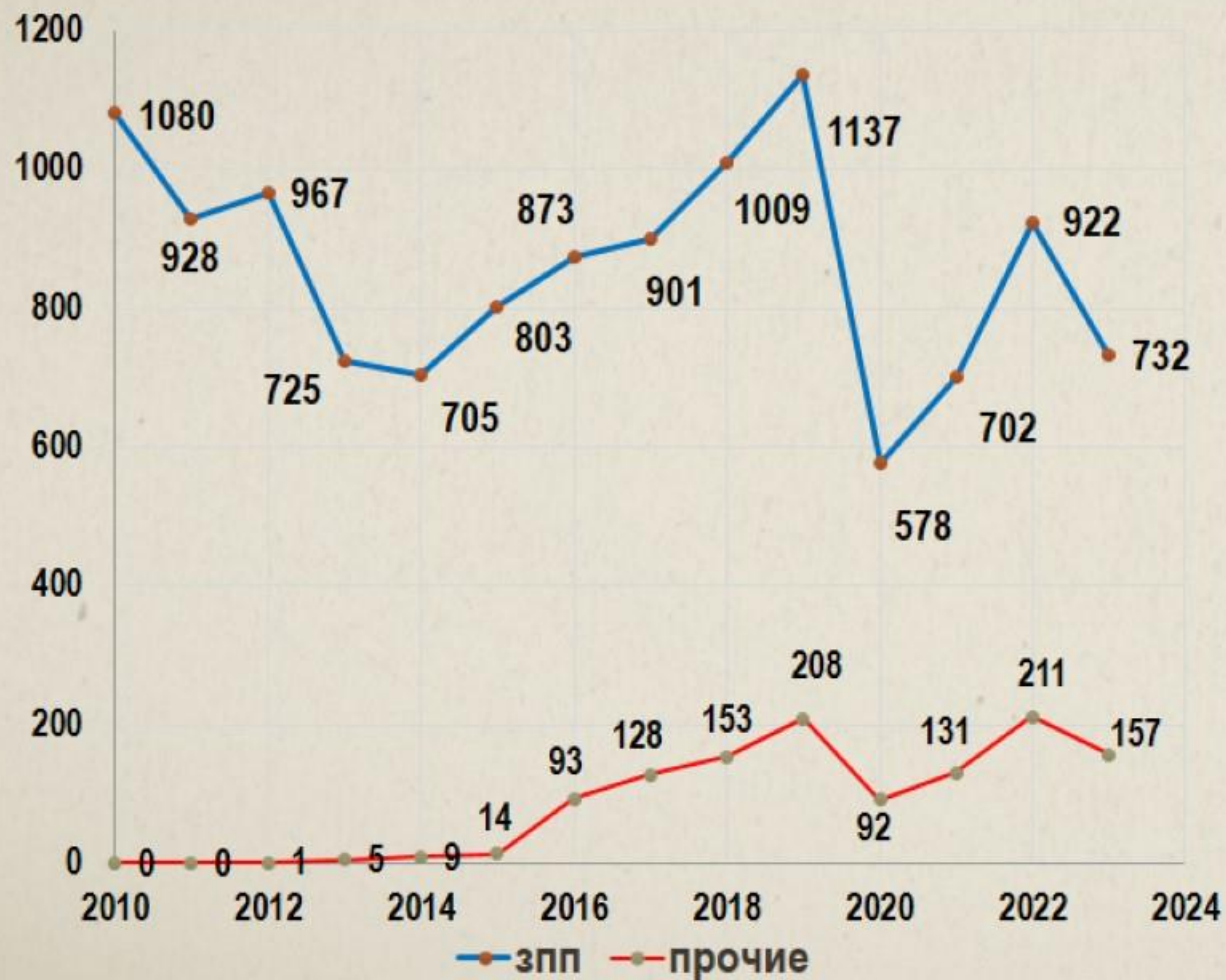
**Восстановление  
нарушенных прав  
потребителей в сфере  
товаров, работ услуг**

**Взаимодействие с  
федеральными и  
региональными  
органами власти**

**Защита прав  
неопределенного круга  
потребителей**

# Количество поступающих обращений граждан свидетельствует о востребованности среди населения услуг по защите прав потребителей, оказываемых муниципалитетом

## Динамика изменения количества обращений



Более 70% обращений потребителей г. Колпино приходится на сферы ЖКХ и продажа товаров



## Алгоритм работы муниципалитета

в случае выявления (по обращениям граждан) нарушений норм действующего законодательства со стороны хозяйствующих субъектов

Шаг 1:

Консультация устная или письменные разъяснения жителю.

Шаг 2:

Работа с хозяйствующим субъектом.

Шаг 3:

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


**Результат 2023 год:**

Оказана помощь 39 потребителям в составлении исковых заявлений, принято участие в судебных процессах по спорам о защите прав потребителей в качестве уполномоченного органа, вступающего в процесс в целях дачи заключения по делу 17 Из 17 поданных исковых заявлений в суд:


- по 3 искам было принято решение о заключении мирового соглашения;
- по 15 искам принято решение в пользу потребителей.

**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.

## ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ФЕДЕРАЛЬНЫМИ И РЕГИОНАЛЬНЫМИ ОРГАНАМИ ВЛАСТИ




Управление федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по городу Санкт-Петербургу  
Жилищная инспекция Санкт-Петербурга



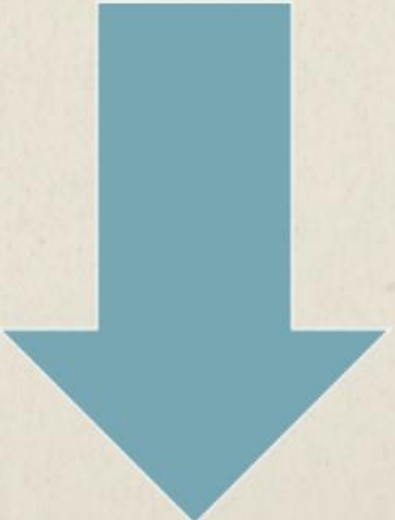
При выявлении по обращению потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среде

Незамедлительно направляем уведомление о выявлении нарушений в соответствующий государственный орган.



Отдел внутренних дел по Колпинскому району Санкт-Петербурга.

Направление в адрес муниципалитета материалов КУСП по качеству приобретенных товаров, оказанных услуг, несвоевременная уборка снега и наледи).



В 2023 году и за истекший период поступило более 30 материалов КУСП.

специалисты изучают материалы дела и проводят анализ на нарушение норм действующего законодательства

направляются уведомления хозяйствующим субъектам с разъяснением норм законодательства.

## ЗАЩИТА ПРАВ НЕОПРЕДЕЛЕННОГО КРУГА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.

С ЦЕЛЬЮ СОЗДАНИЯ КОМФОРТНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ СРЕДЫ НА ТЕРРИТОРИИ МУНИЦИПАЛИТЕТА

Пример: алгоритм отработки обращения жителя по вопросу оказания услуг пассажирских перевозок наземным городским транспортом, услуг железнодорожных перевозок.



### Результат:

- реализованы ряд вопросов, касающихся качества обслуживания населения;
- внесены изменения в интервалы движения городского транспорта;
- изменены автобусные маршруты в соответствии с нуждами жителей.

### Проблемы. Сложности.

Потребителю недостаточно выиграть суд. Важен вопрос исполнения судебного решения, вступившего в законную силу. Вопрос исполнения вступивших в законную силу судебных решений. 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).

## С ЦЕЛЬЮ ПОВЫШЕНИЯ УРОВНЯ ПРАВОВОЙ ГРАМОТНОСТИ НАСЕЛЕНИЯ

- I. ИНФОРМИРОВАНИЕ И ПРОСВЕЩЕНИЕ НАСЕЛЕНИЯ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ЯВЛЯЕТСЯ ОДНОЙ ИЗ ПРИОРИТЕТНЫХ ЗАДАЧ, СТОЯЩИХ ПЕРЕД МУНИЦИПАЛИТЕТОМ.
- II. ПОВЫШЕНИЕ ПРАВОВОЙ ГРАМОТНОСТИ НАСЕЛЕНИЯ ВЗАИМОСВЯЗАНО С ОТСУТСТВИЕМ СОЦИАЛЬНОЙ НАПРЯЖЕННОСТИ

анализ структуры поступающих обращений граждан



издание просветительской литературы по соответствующей тематике (практическое пособие по защите прав потребителей при оказании медицинских услуг, финансовая грамотность)

**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!**

**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**

---