|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **http://ligovka-yamskaya.sankt-peterburg.info/akti/polojeniya/pol001.files/image003.jpg**  **МЕСТНАЯ  АДМИНИСТРАЦИЯ**  **ВНУТРИГОРОДСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО  ОБРАЗОВАНИЯ**  **САНКТ-ПЕТЕРБУРГА МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ ЛИГОВКА-ЯМСКАЯ**    **П О С Т А Н О В Л Е Н И Е** | | | |
|  | ***25.10.2011*** | ***№*** | | ***138*** |
| ┌                      ┐ | ┌                                                                                                ┐ | |  | |
|  |  | |  | |
|  |  |  |  |  |

*«Об утверждении Положения «Об осуществлении защиты*

*прав потребителей во внутригородском*

*Муниципальном образовании Санкт-Петербурга*

*муниципальный округ Лиговка-Ямская»*

***(в ред. Постановления местной Администрации от 29.03.2012 г. №15)***

В соответствии с Гражданским Кодексом РФ, Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" от 07.02.1992 года № 2300-1, Федеральным законом «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 06.10.2003 г. №131-ФЗ, законом Санкт-Петербурга «Об организации местного самоуправления в Санкт-Петербурге» от 23.09.2009 г. № 420-79, с письмом Роспотребнадзора от 28.01.2005г. № 0100/588-05-32, Уставом внутригородского Муниципального образования Санкт-Петербурга муниципальный округ Лиговка-Ямская, Решением Муниципального Совета от 07.07.2011 г. №164 «О предложении прокуратуры Центрального района Санкт-Петербурга от 15.06.2011 г. №14-2011 о внесении изменений в Решение Муниципального Совета от 26.02.2010 г. №75 и от 28.10.2010 г. №109»:

1. Утвердить Положение «Об осуществлении защиты прав потребителей во внутригородском Муниципальном образовании Санкт-Петербурга муниципальный округ Лиговка-Ямская» согласно Приложению №1.

2. Направить копию настоящего Постановления  в Прокуратуру Центрального района Санкт-Петербурга и  Юридический комитет Администрации Губернатора Санкт-Петербурга.

3. Специалисту 1-ой категории структурного подразделения планово-экономической работы довести данное Постановление  муниципальным служащим местной Администрации внутригородского Муниципального образования Санкт-Петербурга муниципальный  округ Лиговка-Ямскаяпод роспись.

4. Опубликовать Постановление в официальном печатном СМИ Муниципального образования Лиговка-Ямская и на официальном сайте в сети Интернет.

     5. Настоящее Постановление  вступает в силу с момента его опубликования.

     6. Контроль за исполнением  Постановления оставляю за собой.

Глава местной Администрации

внутригородского Муниципального образования                                                 О.В. Заика

Санкт-Петербурга муниципальный округ Лиговка-Ямская

*Приложение № 1*

*к Постановлению местной  Администрации*

*от 25.10.2011 г. № 138*

**УТВЕРЖДАЮ:**

Глава местной Администрации

внутригородского Муниципального образования Санкт-Петербурга

 муниципальный округ Лиговка-Ямская

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_О.В. Заика

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**«Об осуществлении защиты прав потребителей**

**во внутригородском Муниципальном образовании Санкт-Петербурга муниципальный округ Лиговка-Ямская»**

**1. Общие положения**

1.1. Положение «Об осуществлении защиты прав потребителей во внутригородском Муниципальном образовании Санкт-Петербурга муниципальный округ Лиговка-Ямская» (далее – Положение) разработано в соответствии с Гражданским Кодексом РФ, Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" от 07.02.1992 года № 2300-1, Федеральным законом «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 06.10.2003 г. №131-ФЗ, законом Санкт-Петербурга «Об организации местного самоуправления в Санкт-Петербурге» от 23.09.2009 г. № 420-79, Уставом внутригородского Муниципального образования Санкт-Петербурга муниципальный округ Лиговка-Ямская.

Положение определяет порядок осуществления защиты прав потребителей в во внутригородском Муниципальном образовании Санкт-Петербурга муниципальный округ Лиговка-Ямская (далее – Муниципальное образования Лиговка-Ямская), реализации государственной политики на местах, рассмотрения жалоб потребителей, их консультирования, оказания практической помощи  потребителям в восстановлении их нарушенных прав, в том числе в судебном порядке.

1.2. Оперативная защита прав потребителей по месту жительства осуществляется на основе безвозмездности, беспристрастности и индивидуального подхода к каждому потребителю.

1.3. Положение направлено на усиление взаимодействия органов местного самоуправления Муниципального образования Лиговка-Ямская с органами государственной власти и общественными объединениями потребителей  в деле защиты прав в соответствии с письмом Роспотребнадзора от 28.01.2005г. № 0100/588-05-32.

**2. Права и обязанности органов местного самоуправления в осуществлении защиты прав потребителей**

2.1. Местная Администрация планирует, организует и направляет деятельность по защите прав потребителей во взаимодействии с постоянными комиссиями Муниципального Совета.

         В этих целях распоряжением Главы местной Администрации функции по защите прав потребителей закрепляются за специалистом - муниципальным служащим (далее - специалист).

2.2. Работа по защите прав потребителей осуществляется в соответствии с текущими и перспективными планами, включающими перечень мероприятий с указанием сроков их выполнения и ответственных исполнителей. При составлении планов работы учитываются мероприятия органов местного самоуправления в целом, планов социально-экономического развития, а также региональных программ по защите прав потребителей. План утверждается Главой местной Администрации по согласованию с Главой Муниципального образования.

2.3. Работа по обращению (жалобе) жителя Муниципального образования Лиговка-Ямская проводится лишь в случае, если исследуемая специалистом ситуация регулируется законодательством о защите прав потребителей.

Если конкретная ситуация, с которой связано обращение, не регулируется законодательством о защите прав потребителей, гражданину в срок не более месяца дается соответствующий письменный ответ.

Если не регулируемый законодательством о защите прав потребителей вопрос, в связи с которым поступило обращение, вообще не относится к компетенции органов местного самоуправления, гражданин в срок не более месяца информируется о том, в какой орган государственной власти ему следует обратиться для реализации соответствующего права либо для его защиты.

2.4. В каждом случае необходимо:

- уяснить, какими именно нормативно-правовыми актами регулируется потребительское правоотношение, с которым связано обращение;

- разъяснить потребителю содержание нормативно-правовых актов, регулирующих потребительское правоотношение, с которым связано обращение.

2.5. Если обращение потребителя имеет характер жалобы, проводить работу по нему возможно в случаях, когда допустившие нарушение прав потребителя изготовитель (продавец, исполнитель) или лицо, выполняющее его функции, находится и (или) осуществляет свою деятельность на территории муниципального образования. При этом правом подачи жалобы обладает любой потребитель.

2.6. Рассмотрение жалобы потребителя заключается в том, что специалистом производится изучение содержания жалобы, ее доводов, устанавливается, является ли требование потребителя, предъявляемое к изготовителю (продавцу, исполнителю) или к лицу, выполняющему его функции, правомерным, определяется перечень мероприятий, проведение которых необходимо в целях внесудебного урегулирования возникшего спора и (или) в целях обращения в суд.

2.7. Консультирование потребителя по вопросам реализации и защиты его прав может заключаться:

- в разъяснении специалистом потребителю в доступной для него форме содержания норм законов и иных нормативно-правовых актов, регулирующих потребительское правоотношение, с которым связано обращение;

- в анализе сложившейся конкретной спорной ситуации и в оценке перспектив урегулирования спора.

Консультирование потребителя осуществляется на личном приеме либо без явки потребителей (по телефону, по почте) независимо от того, является ли его требование, указанное в жалобе, правомерным.

2.8. По требованию потребителя ему предоставляется полная информация о нормативно-правовой базе, применимой в конкретном деле, включая точное наименование, дату принятия, номер и полное название органа, принявшего нормативно-правовой акт.

2.9.  В случае, если специалист приходит к выводу, что право потребителя нарушено, то он оказывает потребителю содействие в написании заявления (претензии), адресованного изготовителю (продавцу, исполнителю) или лицу, выполняющему его функции, нарушившему право потребителя.

2.10. Если специалист приходит к выводу, что жалоба потребителя является необоснованной, в том числе, когда приводимые потребителем доводы не могут быть подтверждены надлежащим образом, внесудебное урегулирование спора не производится, а если оно начато — подлежит прекращению.

2.11.   В каждом случае, когда работа по жалобе потребителя не привела к урегулированию возникшего спора во внесудебном порядке, местная Администрация вправе обратиться в суд в защиту прав и законных интересов потребителя (круга потребителей, неопределенного круга потребителей).

Местная Администрация обращается в суды в защиту прав и законных интересов потребителей, как правило, в случаях, когда нарушения прав потребителей произошли в отношении недостаточно социально защищенных категорий граждан (инвалиды, участники ВОВ, блокадники, малоимущие, опекаемые, многодетные семьи).

Исходя из того, что при рассмотрении спора в судебном порядке статус истца имеет сам потребитель, права и законные интересы которого отстаивает местная Администрация, обращение в суд осуществляется с учетом установленного законом для соответствующей категории гражданских дел правила об альтернативной подсудности: иск может быть предъявлен как по месту нахождения ответчика (изготовителя (продавца, исполнителя) или лица, выполняющего его функции), так и по месту жительства истца (потребителя), а также по месту причинения вреда либо по месту заключения или исполнения договора (часть 7 ст. 29 Гражданского процессуального кодекса РФ, п. 2 ст. 17 Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей»).

Основанием для обращения местной Администрации в суд в защиту прав и законных интересов конкретного потребителя либо группы потребителей является соответствующая письменная просьба потребителя (потребителей). Обращение в суд в защиту неопределенного круга потребителей может иметь место как на основании просьб потребителей, так и по инициативе местной Администрации.

2.12. При обращении в суд местной Администрации от имени пострадавшего потребителя – жителя Муниципального образования Лиговка-Ямская, как правило, действует специалист, проводивший работу по жалобе.

Специалисту, действующему от имени местной Администрации, Главой местной Администрации выдается доверенность, в которой определяется объем передаваемых ему процессуальных полномочий. Данная доверенность предъявляется специалистом в суде вместе с удостоверением личности.

Выдача специалисту доверенности потребителем (потребителями) не требуется.

Исковое заявление, подаваемое в суд местной Администрации, составляется в соответствии с требованиями гражданского процессуального законодательства Российской Федерации с учетом положений Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей». Исковое заявление подписывается специалистом, действующим от имени местной Администрации, если соответствующее полномочие предусмотрено доверенностью, выданной ему Главой местной Администрации. При отсутствии в доверенности указания на наличие у специалиста такого полномочия подписание искового заявления осуществляется Главой местной Администрации.

2.13.  Исковые заявления в защиту прав и законных интересов потребителей подаются местной Администрацией в суд без оплаты государственной пошлины. Во избежание необоснованного возврата судом подаваемых местной Администрацией исковых заявлений специалисты должны делать в их текстах ссылку на п. 3 ст. 17 Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», в соответствии с которым органы местного самоуправления обладают правом беспошлинной подачи искового заявления в интересах потребителей.

В каждом случае обращения местной Администрации в суд в защиту прав и законных интересов конкретного потребителя либо группы потребителей в исковое заявление включается требование о взыскании с ответчика штрафа, предусмотренного п. 6 ст. 13 Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».

2.14. Иски в защиту неопределенного круга потребителей предъявляются местной Администрацией в случаях, когда нарушение прав потребителей имеет массовый характер, а исковые требования направлены на обязание ответчика совершить определенные действия либо воздержаться от определенных действий в отношении всех потребителей и не предполагают присуждения денег и иного имущества.

2.15. В случаях, когда потребители обращаются к специалисту за правовой помощью уже после предъявления ими собственных исков к изготовителям (продавцам, исполнителям) или к лицам, выполняющим их функции, а также во всех случаях, когда потребители выступают при рассмотрении споров в судебном порядке в качестве ответчиков, специалист вправе участвовать в рассмотрении таких споров только на общих основаниях — в качестве представителя, действующего в интересах потребителей на основании выдаваемых  потребителями доверенностей.

2.16. Специалист от имени местной Администрации обязан обжаловать в апелляционном и кассационном порядке по искам в защиту неопределенного круга потребителей все без исключения судебные акты, вынесенные не в пользу потребителей, а по искам в защиту прав и законных интересов отдельных потребителей или групп потребителей, а также по искам, предъявленным к самим потребителям, — те судебные акты, вынесенные полностью или частично не в пользу потребителя (потребителей), против обжалования которых у потребителя (потребителей) нет возражений. Обжалование специалистами судебных актов от имени местной Администрации или от имени потребителей в порядке судебного надзора осуществляется в тех случаях, когда специалисты и потребители считают это целесообразным.

**3. Основные направления деятельности специалиста по защите прав потребителей**

3.1. Специалист по защите прав потребителей осуществляет свою деятельность по следующим направлениям:

3.1.1  формирование в Муниципальном образовании Лиговка-Ямская системы защиты прав потребителей и взаимодействия входящих в нее организаций:

- координирует деятельность структурных подразделений       Администрации по вопросам, затрагивающим законные интересы и права потребителей;

- взаимодействует с органами государственной исполнительной власти и контрольно-надзорными органами по вопросам защиты прав потребителей;

- подготавливает проекты нормативных правовых актов органов местного самоуправления по вопросам защиты прав потребителей;

- вносит предложения по совершенствованию защиты прав потребителей;

- подготавливает предложения о разработке и содержании программ по защите прав потребителей;

- сотрудничает с общественными объединениями потребителей, содействует развитию общественного потребительского движения;

- участвует в проверках соблюдения прав потребителей.

3.1.2. Оказание  помощи потребителям в реализации их законных прав:

- рассматривает письменные и устные обращения и заявления потребителей;

- консультирует их по вопросам защиты прав потребителей;

- оказывает помощь потребителям в восстановлении их нарушенных прав, в том числе и при составлении исков в суды;

- анализирует договоры, заключаемые продавцами (изготовителями, исполнителями) с потребителями с целью выявления условий, ущемляющих права потребителей;

- обращается в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей).

3.2. Все письменные и устные обращения и заявления потребителей специалист регистрирует в соответствующем журнале входящей корреспонденции в день поступления.

Заявления потребителей рассматриваются  в срок не более месяца. В случаях, когда, в соответствии с действующим законодательством, для рассмотрения заявления необходимо проведение экспертизы, востребование дополнительных материалов и т. д., сроки рассмотрения продлеваются Главой местной Администрации, но не более чем на один месяц.

3.3. Специалист по защите прав потребителей, рассматривая заявления и обращения потребителей, в случае подтверждения нарушений, в соответствии с установленными полномочиями принимает следующие меры по их устранению:

3.3.1. Разъясняет потребителям их права, помогает в составлении претензий к хозяйствующим субъектам по выявленным фактам нарушений законодательства о защите прав потребителей. Претензия вручается адресату лично с отметкой о вручении, либо отсылается по почте заказным письмом с уведомлением. У потребителя должна оставаться копия претензии;

3.3.2. Проводит работу с хозяйствующими субъектами в целях устранения нарушений в добровольном порядке, разъясняет их обязанности и установленные Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" последствия несоблюдения норм указанного Закона;

3.3.3. По фактам выявления товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды,  незамедлительно извещает об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью продукции и услуг;

3.3.4. Помогает потребителям составлять исковые заявления в суд либо самостоятельно предъявляет иски в защиту прав конкретного потребителя или о признании действия продавца (изготовителя, исполнителя) противоправными в отношении неопределенного круга потребителей и прекращении этих действий.

Примечание: В соответствии со ст. 13 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей", если с заявлением в защиту прав потребителей выступают органы местного самоуправления, и суд вынес решение о взыскании с изготовителя, продавца, исполнителя, нарушившего права потребителя, штрафа за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя, то пятьдесят процентов суммы взысканного штрафа перечисляются органу местного самоуправления. При этом важно, чтобы местная Администрация заявила требование о взыскании такого штрафа с хозяйствующего субъекта.

**4. Участие в информационном обмене с заинтересованными организациями по вопросам защиты прав потребителей**

 4.1. Специалист  по защите прав потребителей систематизирует и анализирует информацию и данные о результатах своей работы, в частности:

- поступившие обращения по вопросам защиты прав потребителей;

- проверки, проведенные по различным основаниям.

             4.2. Анализ проводится по следующим показателям:

- количество обращений ( письменные, устные), проверок;

- круг обратившихся (потребители, хозяйствующие субъекты, общественные объединения и т.п.);

- структура обращений по видам товаров, работ, услуг;

- структура проверок по видам деятельности (торговля, различные виды услуг (коммунальные, связи, транспортные, туристические, платные образовательные, медицинские и др.);

- структура нарушений по статьям Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей";

- хозяйствующие субъекты, нарушившие права потребителей;

- меры, принятые по устранению нарушений и результаты.

4.3. По результатам анализа специалистом за полугодие и год подготавливается служебная записка, которая направляется Главе местной Администрации для представления в постоянные комиссии Муниципального Совета и Муниципальный Совет.

**5. Просвещение населения, организация обучения**

5.1. Местная Администрация:

5.1.1. строит работу в сфере просвещения и обучения населения по следующим направлениям:

- информирование и консультирование населения об их потребительских правах, поведении в различных ситуациях, связанных с соблюдением законных интересов потребителей.

- консультирование потребителей, помощь в составлении претензий к хозяйствующим субъектам и исковых заявлений в суды, сопровождение дел в судах оказываются потребителям бесплатно.

5.1.2.  в целях обеспечения гласности в работе по защите прав потребителей на постоянной основе сотрудничает со средствами массовой информации.

**6. Работа с общественными организациями**

6.1. Местная Администрация при осуществлении защиты прав потребителей взаимодействует с общественными объединениями потребителей:

- оказывает общественным объединениям потребителей помощь в их организации и в последующей работе;

 - консультирует и информирует их по вопросам защиты прав потребителей;

- принимает организационные меры, направленные на создание условий для развития общественного движения потребителей, содействует выделению необходимых помещений, оборудования, средств связи, установления льготных ставок аренды занимаемых ими помещений;

- оказывает иную поддержку общественным объединениям потребителей в реализации конкретных программ и проектов по вопросам защиты прав потребителей в интересах жителей Муниципального образования Лиговка-Ямская.