**О работе управления**

**в 2014 году по реализации функций по контролю и надзору в сфере**

**защиты прав потребителей**

Осуществляя государственный контроль и надзор за соблюдением законодательства в области защиты прав потребителей, управление проводило следующую работу: проведение проверок по соблюдению продавцами, исполнителями и изготовителями законодательства о защите прав потребителей; рассмотрение обращений по вопросам защиты прав потребителей; оказание практической помощи гражданам-потребителям (консультации, составление претензий, исковых заявлений, ходатайств, оказание помощи в расчете неустойки и т. п.); анализ договоров, заключаемых продавцами, исполнителями и изготовителями с гражданами; участие в судебных процессах для дачи заключений по делу в целях защиты прав потребителей; защита неопределенного круга потребителей; взаимодействие с федеральными и региональными органами исполнительной власти, местного самоуправления и общественными организациями по защите прав потребителей; взаимодействие со СМИ.

В 2014 году в рамках Федерального закона от 26.12.2008г. №294-ФЗ проведено 445 проверок, из них плановых 194 и 251– внеплановая.

Всего выявлено нарушений – 1405. На одну проверку в среднем пришлось 3,2 нарушения. По результатам проверок вынесено 1338 постановлений о привлечении к административной ответственности, наложено штрафов на сумму 2094,8 тыс. рублей, из которых взыскано 1606,8 тыс. рублей. Внесено 35 представлений об устранении причин и условий, способствовавших совершению административного правонарушения.

В 2014 году поступилои рассмотрено2092 обращения (в 2013 – 2347). Из них1205 письменных обращений граждан (в 2013 – 1355), 172-обращения от органов власти и общественных объединений и 715- устных (в 2013 –813).

Все обращения рассмотрены своевременно. В случаях, требующих принятия мер, меры приняты оперативно.

Управление участвовалов судебной защите прав потребителей**,** используя различные формы. За 2014 годуправлением дано 47 заключений в судах в целях защиты прав потребителей. В пользу потребителей присуждено 1520,1 тыс. рублей, из них компенсация морального вреда составила 59,5 тыс. рублей.

Подано в суд 3 исковых заявления, из них 2 - в защиту неопределенного круга потребителей и один иск в защиту конкретного потребителя. Все иски по состоянию на 01.01.2015 удовлетворены судом.

Особое внимание уделялось защите прав потребителей в сфере финансовых услуг. В истекшем году управлением проведено 5 проверок кредитных организаций, по результатам которых было выявлено 12 нарушений норм закона.

В качестве нарушений банкам вменялось: непредоставление потребителям информации о предоставляемых услугах; включение в кредитные договоры и договоры вклада условий, ущемляющих права потребителя.

Банкам выдано 5 предписаний об устранении нарушений прав потребителей, внесено 1представление об устранении причин и условий, способствовавших совершению административных правонарушений.

В 2014 году поступило и рассмотрено 65 обращений граждан (письменных и устных) по финансовым услугам, из них 50% по тематике потребительского кредитования.

Всего в 2014 году в отношении кредитных организаций по результатам проверок и административных расследований возбуждено 20 дел об административных правонарушениях. По результатам рассмотрения дел наложено штрафов на общую сумму 111,0 тысяч рублей.

В жилищно-коммунальной сфере в 2014 году было проведено 15 проверок (в 2013 – 14) из них 8 плановых, что почти на уровне 2013 года. По результатам плановых и внеплановых проверок выявлено 105 нарушений или 7,0 нарушений на 1 проверку (в 2013 – 8,4). По результатам контроля возбуждено 44 дела об административных правонарушениях (в 2013 – 34), по результатам которых наложено штрафов на общую сумму 115,5 тысяч рублей.

Поступило 657 письменных обращений, касающихся сферы жилищно-коммунальных услуг. 89,2% письменных обращений граждан были направлены для рассмотрения по подведомственности в государственную жилищную инспекцию.

В 2014 году Управление продолжало работу по взаимодействию с органами исполнительной власти, органами местного самоуправления и общественными организациями. В рамках взаимодействия с органами исполнительной власти Костромской области и местного самоуправления управление участвовало в работе 28 координационных совещаний, а также в реализации мероприятий областной программы «Качество, безопасность, конкурентоспособность и защита прав потребителей».

Продолжалась работа Консультативного совета по защите прав потребителей.

 В 2014 году состоялось 4 заседания Совета совместно с общественными организациями потребителей: о результатах деятельности управления по защите прав потребителей в 2013 году; координация деятельности в целях повышения уровня защиты потребителей в различных сферах; о девизе Всемирного дня защиты прав потребителей в 2014 году и проведении мероприятий, посвященных Всемирному дню; о защите прав потребителей при расторжении договора туристских услуг в досудебном порядке; о проблемах по защите прав потребителей в финансовой сфере; о проведении мероприятий по повышению уровня финансовой грамотности граждан-потребителей.

В течение 2014 года Управление активно использовало в своей работе средства массовой информации – областные, районные и городские газеты, телевизионные и радиокомпании, а также свой официальный сайт в Интернете. Всего в 2014 году количество выступлений в СМИ составило 115. На сайте Управления размещено 47 материалов.

В связи с большим количеством обращений потребителей на сайте управления в течение года размещались информации по актуальным проблемам защиты прав потребителей в сферах финансовых, туристских, жилищно-коммунальных, бытовых услуг.

Особое внимание уделено работе управления в сфере защиты прав граждан - потребителей финансовых услуг.

Проведено 4 «горячие линии» с потребителями, приуроченные к Всемирному дню защиты прав потребителей.

По телефону постоянно действующей в управлении «горячей линии» проконсультировано **2616** граждан.

Управление проводит постоянную работу по повышению грамотности в потребительской сфере не только граждан-потребителей, но и предпринимателей. В 2014 году 87 хозяйствующим субъектам, ведущим предпринимательскую деятельность в различных сферах, даны подробные разъяснения по применению законодательства о защите прав потребителей.