**О результатах федерального государственного надзора**

**в области защиты прав потребителей в 2015 году**

Реализуя государственную функцию по осуществлению федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, управление в 2015 году проводило работу по: осуществлению проверок по соблюдению продавцами, исполнителями и изготовителями законодательства о защите прав потребителей; рассмотрению обращений по вопросам защиты прав потребителей; оказанию практической помощи гражданам-потребителям (консультации, составление претензий, исковых заявлений, ходатайств, оказание помощи в расчете неустойки и т. п.); анализу договоров, заключаемых продавцами, исполнителями и изготовителями с гражданами; участию в судебных процессах для дачи заключений по делу в целях защиты прав потребителей; защите неопределенного круга потребителей; взаимодействию с федеральными и региональными органами исполнительной власти, местного самоуправления и общественными организациями по защите прав потребителей; взаимодействию со СМИ.

В 2015 году в рамках Федерального закона от 26.12.2008г. №294-ФЗ проведено 505 проверок (в 2014 – 445), из них плановых 200 и 305 внеплановых.

Всего выявлено нарушений – 1463 (в 2014 – 1405). На одну проверку в среднем пришлось 2,9 нарушений. По результатам проверок вынесено 1348 (в 2014 – 1338) постановлений о привлечении виновных лиц к административной ответственности, наложено штрафов на сумму 4740,8 тыс.рублей (в 2014 - 2094,8 тыс. рублей), из которых взыскано 2908,8 тыс. рублей. Вынесено 449 предписаний об устранении выявленных нарушений.

В 2015 году поступилои рассмотрено2124 обращения (в 2014 – 2092). Из них1370 письменных обращений граждан (в 2014 – 1205) и 732- устных (в 2014 –715).

В работе с обращениями в сфере защиты прав потребителей использовались формы административного реагирования, как-то: дача необходимых разъяснений и оказание бесплатной юридической помощи, проведение внеплановых проверок и административных расследований, возбуждение дел об административных правонарушениях, подача исков в суд по фактам нарушений прав потребителей.

Особое внимание уделялось защите прав потребителей в сфере финансовых услуг. В истекшем году управлением проведено 3 проверки кредитных организаций, по результатам которых было выявлено 20 нарушений норм законодательства о защите прав потребителей.

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

В 2015 году поступило и рассмотрено 181 (в 2014 – 65) обращение граждан (письменных и устных) по финансовым услугам, из них 75% по тематике потребительского кредитования.

Всего в 2015 году в отношении кредитных организаций по результатам проверок и административных расследований возбуждено 19 дел об административных правонарушениях. По результатам рассмотрения дел наложено штрафов на общую сумму 140,0 тысяч рублей. Выдано 3 предписания об устранении нарушений прав потребителей.

В жилищно-коммунальной сфере в 2015 году было проведено 10 проверок (в 2014 – 15) из них 5 плановых. По результатам плановых и внеплановых проверок выявлено 42 нарушения. Возбуждено 38 дел об административных правонарушениях (в 2014 – 44), по результатам которых наложено штрафов на общую сумму 311,5 тысяч рублей (в 2014 - 115,5 тыс. рублей).

Поступило 412 (в 2014 – 657) письменных обращений, касающихся сферы жилищно-коммунальных услуг. 87,6% письменных обращений граждан были направлены для рассмотрения по подведомственности в государственную жилищную инспекцию.

Управление участвовалов судебной защите прав потребителей**,** используя различные формы. За 2015 годуправлением дано 47 заключений в судах в целях защиты прав потребителей. В пользу потребителей присуждено 2956,0 тыс. рублей.

Подано в суд 2 исковых заявления в защиту неопределенного круга потребителей. В обоих случаях нарушения прав потребителей устранены ответчиками в ходе судебного разбирательства.

В 2015 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 36 координационных совещаний.

Продолжалась работа Консультативного совета по защите прав потребителей.

В 2015 году состоялось 3 заседания Совета совместно с общественными организациями потребителей, проводились совместные мероприятия по потребительскому просвещению.

В течение 2015 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 2015 году количество выступлений в СМИ составило 141 (в 2014 – 115). На сайте Управления размещено 65 (в 2014 – 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 уделялось работе управления в сфере защиты прав граждан - потребителей финансовых услуг.

Проведено 5 «горячих линий» с потребителями, приуроченные к Всемирному дню прав потребителей, Дню качества, Дню знаний и др.

По телефону постоянно действующей в управлении «горячей линии» проконсультировано **1905** граждан.

Управление проводит постоянную работу по повышению грамотности в потребительской сфере не только граждан-потребителей, но и предпринимателей. В 2015 году 76 хозяйствующим субъектам, ведущим предпринимательскую деятельность в различных сферах, даны подробные разъяснения по применению законодательства о защите прав потребителей.