**О результатах федерального государственного надзора**

**в области защиты прав потребителей в 2016 году**

Реализуя государственную функцию по осуществлению федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, управление в 2016 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 средствами массовой информации.

В 2016 году в рамках Федерального закона от 26.12.2008г. №294-ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля" проведена 331 проверка (в 2015 – 505), из них плановых 65 и 266 внеплановых.

Всего выявлено нарушений – 932. На одну проверку в среднем пришлось 2,8 нарушений (в 2015 году – 2,9). По результатам проверок вынесено 1294 (в 2015 – 1348) постановления о привлечении виновных лиц к административной ответственности, наложено штрафов на сумму 6494,3 тыс.рублей (в 2015 - 4740,8 тыс. рублей), из которых взыскано 5341,0 тыс. рублей. Вынесено 299 предписаний об устранении выявленных нарушений.

Управление проводило работу с обращениями граждан, органов государственной власти и местного самоуправления, общественных объединений, иных организаций, субъектов хозяйственной деятельности.

В 2016 году поступилои рассмотрено2206 обращений (в 2015 – 2124). Из них1430 письменных обращений граждан (в 2015 – 1370) и 767- устных (в 2015 –732).

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 5 (в 2015 – 3) проверок кредитных организаций, по результатам которых было выявлено 45 (в 2015 – 20) нарушений норм законодательства о защите прав потребителей.

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

В 2016 году поступило и рассмотрено 170 (в 2015 – 181) обращений граждан (письменных и устных) по финансовым услугам, из них 78% по тематике потребительского кредитования. Наиболее часто в обращениях потребителей поднимались вопросы: о непредоставлении банком при заключении кредитного договора своевременной и полной информации об услуге; о заключении кредитного договора с обязательным приобретением услуги страхования; о несуществующей у потребителя по кредитному договору задолженности; о несанкционированном списании с банковской карты потребителя денежных средств; о ненадлежащей услуге по переводу банком денежных средств и др.

Всего в 2016 году в отношении кредитных организаций по результатам проверок и административных расследований возбуждено 16 дел об административных правонарушениях. По результатам рассмотрения дел наложено штрафов на общую сумму 195,0 тысяч рублей. Выдано 6 предписаний об устранении нарушений прав потребителей.

В жилищно-коммунальной сфере в 2016 году было проведено 5 проверок (в 2015 – 10), из них 4 плановых. По результатам плановых и внеплановых проверок выявлено 28 нарушений. Возбуждено 42 дела об административных правонарушениях (в 2015 – 38), по результатам которых наложено штрафов на общую сумму 221,5 тысяч рублей (в 2015 - 311,5 тыс. рублей).

Поступило 417 (в 2015 – 412) письменных обращений, касающихся сферы жилищно-коммунальных услуг. 63,1% письменных обращений граждан были направлены для рассмотрения по подведомственности в государственную жилищную инспекцию.

Управление участвовалов судебной защите прав потребителей**,** используя различные формы. За 2016 годуправлением дано 48 (в 2015 – 47) заключений в судах в целях защиты прав потребителей. В пользу потребителей присуждено 2498,3 тыс. рублей, из них компенсация морального вреда составила 79,2 тыс. рублей.

Подано в суд 3 исковых заявления в защиту потребителей, в том числе 1 - в защиту неопределенного круга потребителей. Два заявления рассмотрены в 2016 году. Требования управления удовлетворены в полном объеме.

В 2016 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 18 координационных совещаний.

Продолжалась работа Консультативного совета по защите прав потребителей.

 В 2016 году состоялось 3 заседания Совета совместно с общественными организациями потребителей, проводились совместные мероприятия по потребительскому просвещению.

В течение 2016 года Управление активно использовало в своей работе средства массовой информации – областные, районные и городские газеты, телевизионные и радиокомпании, свой официальный сайт в Интернете, Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей (ГИР ЗПП). Всего в 2016 году количество выступлений в СМИ составило 185 (в 2015 – 141). На сайте Управления и в ГИР ЗПП размещено 114 (в 2015 – 65) 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, продаже товаров.

Проведено 6 «горячих линий» с потребителями, приуроченных к Всемирному дню прав потребителей, Дню качества, Дню знаний и др.

По телефону постоянно действующей в управлении «горячей линии» проконсультировано 2111 (в 2015 – 1905**)** граждан.

Управление проводит постоянную работу по повышению грамотности в потребительской сфере не только граждан-потребителей, но и предпринимателей. В 2016 году 103 (в 2015 – 76) хозяйствующим субъектам, ведущим предпринимательскую деятельность в различных сферах, даны подробные разъяснения по применению законодательства о защите прав потребителей.