**БЛАГОВЕЩЕНСК**

**Потребительский рынок и защита прав потребителей**

Торговля и общественное питание

Стационарная розничная торговая сеть города Благовещенска на 01.01.2016 представлена 1194 объектами торговли, торговой площадью 330,2 тыс. кв.м, в том числе: продовольственными - 285 (25,7 тыс. кв.м), непродовольственными - 807 (254,7 тыс. кв. м), смешанными - 102 (49,8 тыс. кв. м).

На территории города действует 39 торговых центров, торговой площадью 174,1 тыс. кв.м.

В результате действующего экономического кризиса мелкие торговые предприятия не в состоянии конкурировать с крупными торговыми сетями, и как следствие этого, за 2015 год закрылось 120 магазинов. Окрылись 67 предприятий торговли: 15 - продовольственных, 13 - непродовольственных, 39 - смешанных. При этом обеспеченность торговыми площадями на 1 тыс. жителей муниципального образования города Благовещенска составляет 1433 кв.м торговой площади, что в 2,1 раза превышает установленный норматив.

Открываемые вновь предприятия торговли используют современные формы организации торгового процесса, оснащены средствами механизации, современными видами холодильного, контрольно-кассового, весоизмерительного и торгового оборудования. Учитывая отечественный и зарубежный опыт, обеспечивают высокий уровень сервиса и комфортности торгового обслуживания покупателей. Внедряются новые методы организации торговли на основе автоматизации торговых операций, используются прогрессивные формы расчета покупателей - безналичный оборот с помощью современных платёжных инструментов (пластиковых карт), системы электронных платежей.

В условиях экономических перемен произошло повышение стоимости товаров народного потребления и снижение покупательской способности населения, что в результате негативно отразилось на динамике розничного товарооборота в сторону снижения и значительно повлияло на темпы экономического роста.

В 2015 году по сравнению с 2014 годом, оборот розничной торговли снизился на 0,1% и составил 90846 (в 2014 году 90855,1) млн.рублей, темп роста к 2014 году в сопоставимых ценах - 87,8 %. Доля в областном обороте розничной торговли 62,0 % (в 2014 году 67,7 %).

Покупательский спрос снизился в первую очередь в предприятиях, реализующих товары премиум-класса: ювелирные изделия, товары роскоши, дорогой мебели, автомобили, а также на товары не первой необходимости.

Важным направлением развития розничной торговой сети является её качественное улучшение. Расширяется перечень бесплатных и платных дополнительных услуг: организация мест отдыха и питания для покупателей, детских комнат, хранение товаров и вещей, срочное фото, услуги банкоматов, доставка товаров на дом.

В рамках программы по импортозамещению, в целях поддержки сельхозтоваропроизводителей, а также в целях обеспечения населения области качественной продукцией амурских производителей по доступным ценам на территории города Благовещенска в 2015 году открылось 4 специализированных предприятия розничной торговли, реализующих продукцию амурских фермеров. На территории города в выходные дни работает сельскохозяйственный рынок ОАО «Амурский Крестьянский Центр».

Остается востребованной торговля через нестационарную сеть.

По состоянию на 01.01.2016 в Благовещенске работает 320 киосков и павильонов, что на 20 киосков (на 5,9%) меньше по сравнению с 2015 годом. Из них: в 286 осуществляется розничная торговля, в 34 объектах оказываются услуги различного характера.

В январе-феврале 2015 года проведена работа по корректировке схемы размещения нестационарных объектов. Внесены изменения в постановление администрации города Благовещенска от 20.03.2014 № 1291 «Об утверждении схем размещения нестационарных торговых объектов на территории муниципального образования город Благовещенск».

В связи с изменениями Земельного кодекса РФ, вступившими в силу с 01.03.2015, постановлением администрации города Благовещенска от 26.02.2015 №799 утверждено новое Положение о размещении нестационарных торговых объектов на территории муниципального образования города Благовещенска (далее - Положение).

В целях упорядочения размещения нестационарной торговли администрацией города Благовещенска проводились заседания комиссии по размещению нестационарных объектов торговли, общественного питания быстрого обслуживания, потребительских услуг (далее - комиссия). Всего за 2015 год проведено 29 заседаний.

В течение года проводилась работа по замене и реконструкции существующих киосков, павильонов. В течение года реконструкцию провели 38 объектов, 8 - демонтировали и вывезли.

В целях поддержки сельхозтоваропроизводителей, а также в целях обеспечения населения области качественной продукцией амурских производителей по доступным ценам на площади им. В.И.Ленина с 18 июля по 3 октября 2015 года по субботам проводились «Ярмарки выходного дня». В ярмарках принимали участие сельхозтоваропроизводители, а также предприятия пищевой и перерабатывающей промышленности города Благовещенска и районов области. Жителям и гостям города предлагался широкий ассортимент продукции (овощи, ягоды, мясо, молоко, мед, колбасные и хлебобулочные изделия, дикоросы).

С 15 по 20 июля среди городских предпринимателей проведен конкурс на «Лучшее предприятие торговли города Благовещенска - 2015», организованный управлением по развитию потребительского рынка и услуг администрации города Благовещенска. В конкурсе приняли участие 27 торговых предприятий. Победителям, занявшим 1 место в номинации, присвоено звание «Лучшее предприятие торговли города Благовещенска -2015». Награждение победителей состоялось на торжественном мероприятии, посвященном «Дню работника торговли».

По состоянию на 01.01.2016 в сфере общественного питания города насчитывалось 532 объекта. Из них общедоступных - 424 с общим числом посадочных мест 16281. При нормативе 40 мест в областных центрах с населением от 100 до 250 тыс. жителей, обеспеченность населения города посадочными местами составила 71 место на 1000 жителей.

Кафе, столовые и рестораны существенно расширили спектр предоставляемых услуг, в числе наиболее популярных - доставка готовых блюд на дом, в офис. Совершенствуются такие виды сервиса, как проведение тематических мероприятий, организация детских праздников и выездное обслуживание клиентов - кейтеринг. Отмечается, что из-за подорожавших продуктов рестораторы стали пересматривать свои меню в пользу увеличения в блюдах отечественных продуктов, а дорогие из-за большой импортной составляющей - исключать из меню.

За 2015 год предприятиями общепита реализовано продукции на 2943,2 млн.руб., что в сопоставимых ценах на 20,8 % меньше к уровню прошлого года. Снижение товарооборота по городу Благовещенску обусловлено ростом конкуренции и ростом предложения над спросом, уменьшением количества потребителей услуг общепита и снижением покупательной способности населения.

Составной частью потребительского рынка города является оказание бытовых услуг населению. Сегодня сфера услуг значительно совершенствуется, внедряются новые технологии и современные формы обслуживания и взаимодействия с клиентами, повышается деловая активность и конкуренция.

На 01.01.2016 в городе Благовещенске действует 836 объектов бытового обслуживания, в которых работает более 3300 человек. На настоящем этапе развития рыночной экономики сфера обслуживания населения представлена в основном малым бизнесом.

**Важнейшим направлением деятельности управления по развитию потребительского рынка и услуг является защита прав потребителей.**

По вопросам защиты прав потребителей в 2015 году обратилось 1088 граждан-потребителей (1009- устных, 79 - письменных).

С 10 сентября 2015 года на главной странице официального сайта администрации города Благовещенска организован раздел: «Консультации по защите прав потребителей». Благодаря организованной работе консультаций по защите прав потребителей в электронной форме и оперативно принимаемым мерам специалистами отдела, граждане в кратчайшие сроки получают ответы на вопросы.

По поступившим обращениям потребителям оказана помощь в составлении 587 претензий, 64 исковых заявления к продавцам, исполнителям, изготовителям некачественных товаров и услуг, нарушающих права потребителей. За указанный период потребителям возвращено 21 975,6 тыс. руб.

Проанализировав, структуру обращений потребителей за отчетный 2015 год, следует отметить то, что характер и количество обращений существенно не изменились по сравнению с предыдущими годами. Число основных, по-прежнему, составляют сфера торговли (76,9%) и сфера услуг (20,1%) от общего количества рассмотренных обращений.

Также, хотелось бы отметить, что 17,5 % (231 человек) от общего количества обратившихся - граждане социально незащищенные, с низким уровнем дохода.

Накопленный практический и юридический опыт позволяет специалистам отдела по защите прав потребителей 90% всех конфликтных ситуаций с продавцами и исполнителями услуг разрешать в досудебном порядке в пользу потребителя и возмещать понесенный материальный ущерб в полном объеме. За год в семейные бюджеты потребителей в целом по городу возвращено 21 975,6 тыс.руб.

За 2015 год оказана помощь в составлении потребителям в адрес хозяйствующих субъектов 587 претензий и 64 исковых заявлений. Приняли участие в 2 делах, связанных с судебными разбирательствами. Решения судов были вынесены в пользу потребителей.

В целях предотвращения нарушений действующего законодательства: о защите прав потребителей, о применении контрольно-кассовой техники, об обороте и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции, о торговле в Амурской области, Правил благоустройства территории муниципального образования города Благовещенска за 2015 год специалистами отдела по защите прав потребителей проведено 1043 проверочных мероприятия (в т.ч. самостоятельно и совместно с контрольно-надзорными органами), установлено 1012 нарушений действующего законодательства (97,0% от общего количества проверок).

За отчетный период специалистами отдела совместно с государственными инспекторами Управления Россельхознадзора, специалистами-экспертами миграционной службы и сотрудниками полиции проведено 394 мероприятия по пресечению несанкционированной уличной торговли. По установленным фактам торговли в местах, не включенных в схему размещения нестационарных торговых объектов, составлено 394 протокола.

Эффективная административная практика непосредственным образом влияет на состояние бюджетного благосостояния. В соответствии со ст. 46 Бюджетного кодекса РФ налагаемые штрафы подлежат зачислению в местные бюджеты по месту рассмотрения дела об административном правонарушении. В 2015 году вынесено решений о взыскании в местный бюджет 1 094,0 тыс. руб.

Как наиболее эффективные меры информирования и просвещения населения используются рубрики для потребителей на телевидении, в газетах.

В целях привлечения и сосредоточения внимания горожан в области рациона питания, физической активности и здоровья, их прав на здоровое питание, в рамках Всемирного дня прав потребителей, провозглашенного Международной Федерацией потребительских организаций в 2015 году под девизом: «Обращай внимание на здоровое питание» проведены городской конкурс-тестирование среди обучающихся средних профессиональных учебных заведений города Благовещенска на знание основ законодательства о защите прав потребителей с целью изучения обучающимися законодательства о защите прав потребителей, повышения уровня правовой грамотности, пропаганды Закона РФ «О защите прав потребителей» и семинар на тему: «Здоровое питание как образ жизни».

Организовано и проведено 9 факультативных уроков по основам потребительских знаний для обучающихся 10-11-х классов общеобразовательных учреждений города Благовещенска в целях формирования у школьников правовых знаний и практических навыков грамотного поведения при решении вопросов по защите своих прав, активизации деятельности факультативных курсов, кружков.

Другой важной составляющей работы по правовому просвещению населения является работа с хозяйствующими субъектами, реализующими населению товары (работы, услуги). Эта работа направлена, в первую очередь, на создание условий, благоприятствующих соблюдению требований законодательства при работе на потребительском рынке: информирование предпринимателей о нормах законодательства в сфере защиты прав потребителей, об ответственности за несоблюдение прав потребителей. В рамках 2015 года проконсультировано 22 хозяйствующих субъекта.

Основные задачи и цели в сфере защиты прав потребителей на 2016 год определены следующими направлениями:

- совершенствование методов работы по рассмотрению обращений граждан о нарушении прав потребителей;

- совершенствование механизма использования судебной защиты прав потребителей;

- достижение максимальной эффективности при реализации полномочий в наиболее проблемных сферах потребительского рынка;

- обеспечение эффективного подхода к вопросам защиты прав потребителей, сочетая меры административной и гражданской правовой ответственности, при соблюдении баланса интересов потребителей и предпринимателей;

определение и систематическая реализация комплекса мер, направленных на предупреждение и минимизацию нарушений прав потребителей, в том числе за счёт просвещения потребителей и предпринимателей по вопросам правоприменения потребительского законодательства, взаимодействия со СМИ, проведения различных публичных мероприятий (семинаров, совещаний, «горячих линий» и т.д.).