**АНЖЕРО-СУДЖЕНСК**

Потребительский рынок города, являясь одной из важнейших сфер жизнеобеспечения населения, объединяет 561 предприятие потребительского рынка, в том числе – 508 предприятий торговли (из них 358 магазинов, 118 павильонов, 32 киоска), 53 предприятия общественного питания на 2456 посадочных мест, 2 универсальные ярмарки. На предприятиях и организациях оптовой и розничной торговли занято 6910 человек.

В 2019 году введены в действие 7 объектов торговли, торговой площадью 979 кв. м, из них 4 магазина торговой площадью 809 кв. м, 1 павильон торговой площадью 30,6 кв. м.,1 киоск, 1 предприятия общественного питания (банкетный зал «Старый город»)

После реконструкции открыто 20 торговых объектов, из них 9 продовольственных магазинов, 4 промышленных, 7 объектов общепита, создано 94 рабочих места, в том числе в общественном питании – 10.

На 01.01.2020 г. площадь торговых объектов составила 69,3 тыс. кв. м., в т.ч. по продаже продовольственных товаров - 36,8 тыс.кв.м., по продаже непродовольственных товаров - 32,5 тыс. кв. м.

Фактическая обеспеченность населения площадью торговых объектов составила 1066 кв.м на 1000 человек (норматив минимальной обеспеченности по городу 459 кв.м/1000), уровень обеспеченности населения торговой площадью на 01.01.2020 составил 232,2 %, т.е. больше в 2,3 раза.

Оборот розничной торговли в 2019 году превысил уровень предыдущего года на 4,5% и составил 8717 млн. руб.

Приоритетной задачей в развитии торговли является поддержка малообеспеченных слоев населения, через социально ориентированную сеть магазинов, которая включает 50 магазинов.

Предельные цены на основные продукты питания, реализуемые в этих магазинах, ниже сложившихся в розничной торговле на 5% - 10%.

Местные производители вносят большой вклад в формирование потребительского рынка, являясь одним из источников формирования товарных ресурсов. Предприятия торговли используют потенциал местных товаропроизводителей и в целях повышения эффективности сбыта их продукции заключают договоры на поставку товаров. Доля местной молочной продукции, колбасных и хлебобулочных изделий в общем объеме их реализации на потребительском рынке города составляет более 80 %.

Такая форма работы позволяет не только насытить рынок качественными товарами по доступным ценам, но и способствует развитию экономики округа, созданию новых рабочих мест, увеличению поступлений в бюджет города.

В целях реализации Указа Президента РФ от 06.08.2014 года №560 «О применении отдельных специальных экономических мер в целях обеспечения безопасности Российской Федерации» и постановления Правительства РФ от 07.08.2014 года №778 «О мерах по реализации Указа Президента РФ» организована работа по осуществлению оперативного мониторинга и контроля за состоянием рынков сельхозпродукции и продовольствия: по фиксированному набору продовольственных товаров из 40 позиций в 11 предприятиях розничной торговли; в том числе магазинов – ритейлеров; по изменению ценообразования по продаже бензина и дизельного топлива.

Результаты мониторинга передаются в РЭК Кемеровской области, в случае нарушения причин повышения отпускных цен информация передается в Управление Федеральной антимонопольной службы по Кемеровской области.

Розничные рынки по-прежнему остаются одним из основных каналов сбыта продукции для мелких сельхозпроизводителей и продолжают выполнять социальную функцию, обеспечивая население широким ассортиментом продовольственных товаров, создавая доступные рабочие места. В течение года было организовано 4 областные и 1 городская сельскохозяйственных ярмарок с участием предприятий пищевой и перерабатывающей промышленности области, оптовых и розничных предприятий торговли города, предприятий общественного питания, сельских хозяйств Яйского и Ижморского районов.

Учитывая имеющуюся потребность в реализации горожанами излишек продукции, выращенной на приусадебных участках, администрацией городского округа организованы 6 торговых площадок (мини-рынков) по районам города, где места для торговли предоставляются безвозмездно.

Размещение нестационарных торговых объектов осуществляется на основании постановления администрации Анжеро-Судженского городского округа от 12.09.2017 №1507 «Об утверждении схемы размещения нестационарных торговых объектов на территории Анжеро-Судженского городского округа». По мере необходимости, учитывая предложения малого и среднего бизнеса, схема корректируется.

Общее количество общедоступных предприятий общественного питания по состоянию на 01.01.2020 достигло 53 единиц на 2456 посадочных мест.

Объем продаж общепита за отчетный в сопоставимых ценах на уровне прошлого года- 252,3 млн. руб. (2018г. – 248,1 млн. руб.).

Для расширения услуг общественного питания в летний период и создания более благоприятных условий для отдыха жителей города около кафетерия «Шарлотка» все летнее время работало кафе «на улице».

В 2019 году прекратило свою деятельность кафе «Забава», «Скорпион», но в этом помещении открылась кафе «Азия». После реконструкции открылись кафе «Тенши», «Кручу-верчу», «Ала-тоо», «Шаурма-гриль», «Шаурма-кинг», «Шаурма». Большим спросом пользуется вновь открывшийся банкетный зал «Старый город» на 54 посадочных места.

Горячим питанием учащихся общеобразовательных школ в 18 школьных столовых (1690 посадочных мест) города обеспечивает МБУ «Комбинат детского питания». В учебных заведениях – 4 столовые на 302 посадочных места; при промышленных предприятиях действует 5 столовых на 560 посадочных мест. Некоторые объекты общественного питания, как например, ресторан «Русь», столовая «Щедрая кухня» освоили такой вид, как доставка вторых блюд и выпечки в различные организации, где отсутствует столовая.

В 2019 году в управление организации торговли и защиты прав потребителей администрации Анжеро-Судженского городского округа обратилось 330 человек, в 2018 году - 316 человек, (104,4%), оказана помощь в составлении 96 претензий, из них 80 удовлетворены в досудебном порядке. В суд за восстановлением своих законных прав обратилось 12 человек, 157 человек получили консультации.

По сравнению с 2018 годом в целом соотношение обращений потребителей по сферам потребительского рынка существенно не изменилось, по-прежнему, основную массу обращений составляют обращения, возникающие в сфере розничной торговли, их доля составила 83% (274 чел.) от всех обращений, далее со значительным отрывом следуют обращения.

Анализ мотивов обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей при покупке товаров показал, что условно можно выделить несколько групп обращений в зависимости от прав, предоставленных Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей»:

* 77,8%, т.е. подавляющее большинство обращений по сфере розничной торговли касались реализации и защиты права потребителя при обнаружении недостатков в товаре (ст.ст.4, 18);
* 4,1 %, составили обращения по вопросам реализации права на обмен товара надлежащего качества (ст.25);
* 2,6%, обращения по вопросам соблюдения права потребителя на достоверную информацию о товаре, изготовителе, исполнителе, продавце (ст.ст.8, 9, 10, 12);
* 0,8%, обращения, связанные с правом потребителя при нарушении продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю (ст. 23.1);
* 2,2%, обращения, связанные с нарушениями сроков начала или окончания работ (ст.28);
* 8,3%, обращения, связанные с некачественной выполненной работой (оказанной услугой), устранением недостатков (ст.29);
* 4,2%, обращения по иным мотивам (право потребителя на безопасность, запрет навязывания дополнительных услуг, недействительность условий договора, ущемляющих права потребителей, нарушение режима работы, нарушение правил продажи отдельных видов товаров и иных нормативных правовых актов в сфере розничной торговли, некорректное поведение персонала торговой организации).

Основным мотивом обращений граждан по вопросам в сфере розничной торговли - обнаружение потребителем недостатков в товаре (77,8%), что в сравнении с 2018 годом составляет 100,4%.

Специалист управления консультирует потребителей по таким вопросам, как сроки гарантийного ремонта, действия потребителей при нарушении гарантийных сроков ремонта, предоставление товара на время ремонта и т.д.

Чаще всего нарушается право потребителя на замену товара либо возврат денежных средств, в случае обнаружения недостатков в технически сложных товарах в течение 15 дней со дня покупки (сотовые телефоны, планшетники, навигаторы, видеорегистраторы, фото- и видео-камеры, компьютеры).

Поступали жалобы на то, что продавцы под различными предлогами предлагали покупателям подойти, например, через неделю, а после уже говорили, что 15 дней со дня покупки истекли и теперь они «по закону» только могут предложить гарантийный ремонт. В результате таких действий продавца затягивается процесс разрешения спорной ситуации, кроме того в отношении технически сложного товара истекает 15-дневный срок со дня покупки, что имеет решающее значение для потребителя при выборе требования.

Обращения потребителей также были вызваны результатами проверки качества и экспертизы, проведенных продавцами либо уполномоченными ими организациями, в которых содержались выводы о нарушении потребителем правил эксплуатации товара. В большинстве случаев подтверждением причины возникновения недостатка служил не результат экспертизы, а акт (заключение) сервисной организации по результатам проверки качества или диагностики. Чаще всего сервисные центры пишут в заключении, что проведено обновление программного обеспечения товара, что не является гарантийным ремонтом.

Процентное соотношение обращений по непродовольственной группе товаров по сравнению с 2018 годом практически не изменилось.

В некоторых случаях трудности в оказании содействия потребителям связаны с неправильными действиями самого потребителя: невнимательное изучение технических характеристик при выборе технически-сложного товара, а при выборе мебели, например, неправильное соответствие размеров комнаты и товара, при доставке товаров расписываются, не проверяя комплектность и внешний вид товара, и т.д.

Обращения по поводу нарушения срока передачи предварительно оплаченного товара чаще касались покупки дорогостоящих товаров: мебель, запчасти - 1,0% от общего количества обращений. В большинстве случаев потребители не отказываются от заказанного товара и желают как можно скорее получить свой товар, поэтому соглашаются с новым сроком доставки, и, получив с большим нарушением срока долгожданную мебель, запчасти к автомобилю требование о неустойке не предъявляют. В тех случаях, когда специалисты управления помогают составить претензию с требованием о выплате неустойки, часто продавцы игнорируют это требование, и только в судебном порядке удается наказать продавца. При рассмотрении некоторых жалоб потребителей на нарушение срока доставки предварительно оплаченного товара выяснялось, что в договоре срок передачи товара намного дольше.

Поступали жалобы потребителей на то, что продавцы бытовой и электронной техники навязчиво рекомендуют заключить договор дополнительного обслуживания (приобрести сертификат дополнительного обслуживания), однако при возникновении поломки в товаре не всегда добросовестно исполняют взятые на себя дополнительные обязательства.

По оказанию бытовых услуг обратилось 41 человек или 12,5% от общего количества обращений. Возросшая потребность в данном виде услуг порождает появление недобросовестных исполнителей. Основной мотив обращений - нарушение сроков начала и окончания работ, некачественно выполненная работа по установке оконных и балконных блоков, дверей, полная или частичная утрата (повреждение) вещи, принятого от потребителя. Изучив договоры, выясняется, что большинство из них неправильно оформлены, вместо договора выдается расписка, не прописана ответственность исполнителей, не указаны сроки начала и окончания работ, размер неустойки указан с нарушением ст.28 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Анализ обращений показывает, что не все потребители читают заключаемые договоры и считают, что все устные договоренности внесены в договор. Бывает даже так, что в договоре не указаны реквизиты исполнителя и приходится искать адреса и телефоны с помощью сотрудников полиции.

Основным мотивом обращений по вопросам оказания жилищно-коммунальных услуг являются ненадлежащее качество услуги, (холодно в квартире, промерзают стены, течь с потолка). Также жалобы поступают на отказ управляющих компаний в произведении перерасчетов за ненадлежащее качество услуг, нарушение сроков выполнения заявок потребителей.

По услугам связи обращения связаны с ненадлежащим оказанием услуг телефонной связи и услуг Интернет, ненадлежащим оказанием услуг кабельного телевидения в отдаленных районах города, а также навязывании дополнительных услуг.

Одной из первоочередных задач в сфере обеспечения реализации и защиты прав потребителей остается повышение правовой грамотности населения, как путем индивидуального консультирования, так и массовой пропаганды через средства массовой информации, т.к. анализ причин и мотивов обращений показал, что потребители, в целом, знают о существовании Закона «О защите прав потребителей», об отдельных правах, но не могут их применить на практике.

В течение 2019 года, в т. ч. в преддверии Дня защиты прав потребителей, проводятся следующие мероприятия:

- организована «Прямая связь» со специалистами управления организации торговли и защиты прав потребителей администрации городского округа, специалистами Роспотребнадзора, помощниками прокурора г. Анжеро-Судженска, редакторами газеты «Наш город»;

- выступление в СМИ о подведении итогов работы управления по вопросам защиты прав потребителей;

- ежеквартальное проведение начальником управления организации торговли и защиты прав потребителей администрации городского округа «горячих линий» по вопросам защиты прав потребителей.

Потребителям раздаются памятки с информацией о пользовании банковской картой, ипотечным кредитом, дебетовой картой, кредитной картой, ОСАГО и ДСАГО, добровольными пенсионными накоплениями и т.д.

Анализ обращений граждан позволяет выявлять, к каким продавцам и исполнителям чаще всего возникают вопросы и жалобы потребителей, поэтому с ними организовываются встречи с целью доведения информации об основных мотивах обращений граждан, спорных ситуациях, проблемах правильного толкования норм законодательства, последствий нарушений прав потребителей для физических и юридических лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность, а также о повышении культуры торговли и обслуживания.

Возрастающая активность потребителей в отстаивании своих прав способствует развитию здоровой конкуренции между хозяйствующими субъектами на потребительском рынке, взаимному сотрудничеству продавцов, исполнителей, изготовителей, и в конечном итоге – насыщению рынка высококачественными и безопасными товарами и услугами.

В целях повышения правовой грамотности в 2020 году считаем необходимым:

- продолжить сотрудничество со средствами массовой информации по разъяснению потребителями основных прав и порядка их реализации и защиты;

- координировать деятельность в сфере защиты прав потребителей с руководителями контролирующих служб города посредством выработки совместных направлений на межведомственном совете по защите прав потребителей;

- участвовать в распространении информации о правах потребителей посредством проведения встреч, совещаний, семинаров с руководителями предприятий потребительского рынка, распространением буклетов и памяток по защите прав потребителей.