|  |  |
| --- | --- |
|  | *С О Ю З П О Т Р Е Б И Т Е Л Е Й Р О С С И Й С К О Й Ф Е Д Е Р А Ц И И*О Б Щ Е С Т В Е Н Н О Е Д В И Ж Е Н И Е **Адрес: 440000, г. Пенза, ул. Кирова, 65/2; www. potrebiteli-penzi.ru** **тел./факс (8-8412) 52-09-90, 52-24-62 e-mail: appo\_penza@e-pen.ru** |

**ОТЧЕТ**

**ОБЩЕСТВЕННОГО ДВИЖЕНИЯ**

**«АССОЦИАЦИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ»**

**за 2020 г.**

**ИНФОРМАЦИОННО - АНАЛИТИЧЕСКИЙ ДОКЛАД**

**ОБЩЕСТВЕННОГО ДВИЖЕНИЯ «АССОЦИАЦИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ»**

***за период с января по декабрь 2020 г.***

**1. Правовая помощь потребителям**

***1.1. Общее количество обращений потребителей за период с января по декабрь 2020 г. –***1 757.

 1) безопасности товаров и услуг - 2

 2) качества продовольственных товаров (какие чаще всего)-35*(хлебобулочные, полуфабрикаты, рыба, кондитерские и молочные изделия)*

 3) качества непродовольственных товаров (какие чаще всего) – 521

*(сотовые телефоны, сложно-бытовая техника, мебель, двери, обувь)*

 4) качества жилищно - коммунальных услуг - 876

 5) качества услуг городского пассажирского транспорта - 3

 6) качества услуг пригородного и междугородного транспорта -1

 7) качества услуг по ремонту жилья и строительных услуг – 4

 8) качества услуг связи – 12

 9) качества финансовых услуг – 5

10) качества платных медицинских услуг – 6

11) качества платных образовательных услуг - 1

 12) сроков исполнения услуг, работ – 222

 13) обмена доброкачественных товаров – 34

 14) нарушение правил торговли - 12

 15) другие наиболее распространенные причины обращений -11

***1.2. По обращениям потребителей:***

 1) дано устных бесплатных консультаций на приеме ипо телефону*—* 1 757 чел.,

 2) составлено претензий, в том числе бесплатно – 56.

 3) разрешено претензий в досудебном порядке – 30.

 4) составлено исковых заявлений в суд – 70

 5) велось дел – 46, в том числе в защиту прав

* неопределенного круга потребителей – 46
* определенных лиц - 0.

 6) завершено дел в защиту неопределенного круга потребителей – 55

 7) завершено дел в защиту определенного круга потребителей - 0

 8) исполнено судебных решений по искам в защиту определенного круга потребителей

 в пользу истца –5

9) завершено дел в федеральных судах города Пензы в защиту жилищных объединений – 20.

# 1.3 Сумма возмещенного ущерба по обращениям потребителей – 327 000 рублей, в т.ч. в судебном порядке (по решению суда и мировым соглашениям) – 166 рублей,

***1.4 Количество и сумма штрафов, взысканных судами в соответствии со ст. 13 Закона о ЗПП в пользу объединения —\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей, из них перечислена на р/счет объединения — \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.***

### 2. Распространение информации.

2.1. Публикации, ответы на вопросы читателей в газете **« «Наша Пенза».**

2.2. Выступления в новостных передачах пензенских телеканалов по актуальным общественно-значимым проблемам защиты прав потребителей**.**

2.3. Регулярное выступление на радио  **«Радио Пензы».**

2.5. Ежедневная работа общественной приемной по вопросам защиты прав потребителей.

2.6. Ежемесячная организация и проведение обучающих семинаров среди хозяйствующих субъектов по законодательству о защите прав потребителей в г. Пензе и районах Пензенской области.

### 3. Организация потребительских экспертиз

### 3.1. Количество проведенных экспертиз Частное учреждение «Центр независимой потребительской экспертизы» (самостоятельной организацией, учредителем которой является Ассоциация потребителей Пензенской области) — 93

3.2. Из общего количества проведенных экспертиз оплачено 93 на общую сумму 120 300 руб.

1) потребителями на сумму 120300 рублей.

2) ЧУ «ЦНПЭ» — на сумму 0 руб.

3.3. Наиболее часто проводились экспертизы по следующим группам товаров: обувь, одежда, мебель.

**4. Проверки соблюдения прав потребителей и правил обслуживания**

4.1. Проведено проверок обществом потребителей – 87

в т.ч. совместно с контролирующими органами - 5

4.2. Общее количество составленных актов – 92

4.3. Число актов, в которых зафиксировано:

1. Отсутствие или недостаточность информации – 92
2. Отсутствие лицензий - 0
3. Отсутствие сертификатов – 0
4. Отсутствие чеков – 0
5. Нарушение режима работы – 15
6. Реализация товаров ненадлежащего качества – 43
7. Обсчет, обвес, обмер – 0
8. ненадлежащее поведение обслуживающего персонала - 1
9. Другие нарушения — (ненадлежащее оформление ценников, отсутствие поверки весоизмерительных приборов, отсутствие контрольных весов, отсутствие правил продажи отдельных видов товаров) - 35

4.4. По результатам проверок уполномоченными органами:

 1) наложено административных взысканий – отсутствует информация.

 2) оштрафовано предприятий, на сумму (руб.) отсутствует информация.

 3) оштрафовано \_\_\_\_\_\_\_\_\_ должностных лиц, на сумму (руб.) отсутствует информация.

 4) другое (что именно) отсутствует информация.

### 5. Наша оценка (по пятибальной системе):

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **деятельности по защите прав потребителей** | **Баллы** | **взаимоотношений с нашим объединением** | **Баллы** |
| **1** | Местной администрации | **5** | Местной администрации | **5** |
| **2** | Органа по ЗПП при местной администрации | **0** | Органа по ЗПП при местной администрации | **0** |
| **3** | Местных органов представительной власти | **5** | Местных органов представительной власти | **5** |
| **4** | Территориального органа Роспотребнадзора | **4** | Территориального органа Роспотребнадзора | **4** |
| **5** | Прокуратуры | **5** | прокуратуры | **5** |
| **6** | Органов внутренних дел | **5** | Органов внутренних дел | **5** |
| **7** | Нашего общества | **5** |  |  |

### 6. Сведения о нашем обществе потребителей

**6.1. Состав:**

1) участники: **20**

2) отделы

 1. Юридический

 2. Общественного контроля за соблюдением прав потребителей в сфере торговли, выполнения работ, услуг

 3. Информационно-правовой отдел.

 В целях защиты прав потребителей Общественным движением «Ассоциация потребителей Пензенской области» заключены договоры ЧУ «Центр независимой потребительской экспертизы», в которых АППО является учредителем.

**6.2. Руководящие органы:**

название – Правление, общее собрание

**6.3. Материально-техническая база:**

1) арендуемые помещения – **111, 93 кв.м**

2) количество телефонных номеров – **3**

3) наличие факса –

4) наличие множительной техники – 4

5) наличие компьютера – 8

**6.4. Доходы за период с января по декабрь 2020г., всего (руб.) – , в т.ч.:**

1) членские взносы **–** нет

2) спонсорская помощь – нет

3) отчисления от штрафов –

4) юридическая практика – 127400, 01

5) информационно-издательская деятельность – нет

6) научно-консультационная помощь (обучающие семинары) – 889783, 99

7) нецелевое бюджетное финансирование – **0**

8) бюджетное финансирование (президентский грант) – 1367651, 25

**6.5. Расходы за период с января по сентябрь 2020 г. всего (руб.) –, в т.ч.:**

1) аренда помещений – 75 000

2) коммунальные услуги – 76443

3) плата за телефон и интернет - 30972

4) заработная плата – 1788854

5) командировочные расходы – нет

6) оплата экспертиз – нет

7) оплата юридических услуг – нет

8) материальные расходы — 108072

9) налоги — 341544

10) информационные услуги – 24000

11) услуги по ремонту и абонентскому техническому

обслуживанию офисной техники – 21 300

12) услуги сторонних организаций по обслуживанию

проводимых мероприятий - 41856

13)услуги банка – 21889

**7. Проведение мероприятий, специальных акций, кампаний**.

В своей деятельности АППО прикладывает максимум усилий для обеспечения защиты прав потребителей Пензенского региона. Это: постоянно действующая общественная приемная АППО по оказанию безвозмездной юридической помощи населению, представительство в судах, проведение обучающих семинаров для потребителей и предпринимателей, дегустаций продуктов питания, тестирование непродовольственной группы товаров, различного рода мониторинги сферы торговли и услуг, участие в работе комиссий и иных органов власти в рамках функций общественного (гражданского) контроля.

В связи с постановлением Губернатора Пензенской области [от 16.03.2020 № 27](https://rg.ru/2020/03/16/penza-post27-reg-dok.html) "О введении режима повышенной готовности на территории Пензенской области" запланированные мероприятия на 2020 г. выполнены не в полном объеме.

За период с января 2020 г. по декабрь 2020 г. проведен 1 обучающий семинар с представителями бизнеса г. Пензы поинформированию об изменениях в законодательстве РФ в 2019-2020 г. г., в том числе по введению маркировки товаров.

**Совместно с Международной конфедерацией обществ потребителей (КонфОП) 02 октября 2020 г. был проведен Круглый стол «Актуальные вопросы защиты прав потребителей финансовых услуг» в формате видеоконференции. В заседании приняли участие представители Пензенского отделения Волго-Вятского главного управления Центрального банка Российской Федерации, территориальных управлений Роспотребнадзора и Федеральной антимонопольной службы, Министерства финансов Пензенской области, банковских и микрофинансовых организаций, учебных заведений, общественность. Были представлены результаты мониторинга «Состояние защиты прав и интересов потребителей на рынке кредитных услуг в России», выводы общественных объединений потребителей о мониторинге соблюдения прав потребителей финансовых услуг в Пензенском регионе. Состоялась дис**куссия по актуальным проблемам в области защиты прав потребителей финансовых услуг

**20 октября 2020г**. **совместно с Международной конфедерацией обществ потребителей (КонфОП)**  проведена онлайн-видеоконференция **«Финансовые услуги для потребителей в коронакризис»**, организованном рабочей группой «Права потребителей» Общероссийского гражданского форума (ОГФ). В рамках мероприятия состоялось экспертное обсуждение результатов мониторинга состояния защиты прав потребителей сберегательных услуг, проводимого КонфОП в рамках совместного Проекта Минфина России и Всемирного банка «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации». В мероприятии приняли участие представители Министерства финансов РФ, Роспотребнадзора, Банка России, эксперты в области регулирования рынка финансовых услуг, представители отраслевых и общественных организаций.

**8. Задания СПРФ, выполненные в 2020 году**

Нет

**9. Произошли ли изменения в деятельности общества за последний год.**

С 01 января 2020 г. по 31 июля АППО проводила мероприятию по реализации социально значимого проекта в сфере защиты прав и свобод человека и гражданина **“Центр поддержки жилищных объединений” при финансовой поддержке Фонда президентских грантов.**

Номер гранта: **№ 19-1-002871**

Название проекта: **“Центр поддержки жилищных объединений”.**

Сроки реализации проекта: **с 01.07.2019 г по 30.07.2020 г.**

**За период с 01 января 2020г. по 31 июля 2020 г. реализации проекта проделана следующая работа:**

-Проведено обучение на курсах повышения квалификации руководителей жилищных объединений. Обучены 52 человека.

-Организованы ежедневные консультации на личном приеме в Центре поддержки жилищных объединений (при 5-дневной рабочей неделе с 9:00 до 17:00) , по телефону горячей линии-(8-8412) 52-09-90, 24-85-90, +7 953 446 33 64, по электронной почте: appo\_penza@e-pen.ru, и на официальном сайте Ассоциации потребителей Пензенской области <https://www.potrebiteli-penzi.ru/> в разделе «Нужна помощь специалиста?». За 7 месяца работы над проектом консультации получили 3079 человек. Консультационные услуги оказаны гражданам на безвозмездной основе.

-12 марта 2020 г. в областной библиотеке им. М.Ю. Лермонтова по адресу: ул. Белинского, 10 состоялась Конференция «Проблемы самоуправления МКД и пути их решения» для собственников и нанимателей помещений многоквартирных домов, на которую приглашены представители власти, бизнеса, общества, студенты пензенских ВУЗов, СМИ. Получены практические ответы на самые актуальные вопросы сферы ЖКХ, обсуждены вопросы эффективного взаимодействия общества, власти и бизнеса для повышения статуса и роли общественных объединений.

-Для досудебного урегулирования споров, между участниками жилищных правоотношений, создан выездной “Кабинет примирения”. В досудебном порядке удалось оказать содействие 38 жилищным объединениям.

-Направлено в федеральные суды г. Пензы 20 исковых заявлений от имени жилищных объединений к неплательщикам жилищно-коммунальных услуг и 50 исковых заявлений в защиту прав неопределенного круга потребителей по проверочным мероприятиям системы ГИС ЖКХ.

**Анализируя проделанную работу за 2020 год, нами сделаны следующие выводы и проблемные моменты:**

- после ряда разъяснений вышестоящих судов суды общей юрисдикции практически в массовом порядка начали снижать суммы штрафов, присужденных в порядке ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей», что наряду с массовым неисполнением судебных решений сводят на нет поступления денежных средств на нужды Движения от указанных финансовых санкций.

- практически полностью отсутствует поддержка местными органами власти общественного движения потребителей.

- суды не взыскивают юридические расходы на участие в деле юристов Ассоциации, ссылаясь на якобы вытекающую из Закона обязанность оказывать юридические услуги на безвозмездной основе.

- необходимы разъяснения ситуации, сложившейся в судебной практике — в ряде случаев общество потребителей считают процессуальным истцом, в других — заинтересованным лицом, третьим лицом. В результате становиться непонятным — является ли общество потребителей **представителем потребителя,** или самостоятельным истцом.

-применить в деятельности АППО проведение обучающих семинаров по потребительскому законодательству в дистанционном формате для предпринимателей малого и среднего бизнеса;

- в связи с пандемией отсутствует личный прием граждан к служащим государственных учреждений, что влияет на качество и сроки решения проблем граждан по защите прав граждан;

- отсутствует программа по защите прав потребителей в Пензенском регионе, подтвержденная финансами;

- отсутствует совет при Правительстве Пензенской области по защите прав потребителей.

**10. Наши предложения для более эффективной защиты потребителей:**

**-** Необходимо финансирование принятой региональной «Программы по защите прав потребителей» в целях ее реализации;

- необходима кодификация потребительского законодательства, с целью устранения существующих пробелов.

**Адрес и телефоны для связи:**

1. Почтовый адрес с индексом: г. Пенза, ул. Кирова, 65/2, индекс 440000
2. Телефон/факс: 8 (8412) 52-09-90,52-24-62
3. E-mail: appo\_penza@e-pen.ru
4. Руководитель: Сидорова Лидия Васильевна.
5. Сайт: potrebiteli-penzi.ru

 ** Л.В. Сидорова**