|  |  |
| --- | --- |
|  | *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 период с января по декабрь 2019 г.**

**ИНФОРМАЦИОННО - АНАЛИТИЧЕСКИЙ ДОКЛАД**

**ОБЩЕСТВЕННОГО ДВИЖЕНИЯ**

**«АССОЦИАЦИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ»**

***за период с января по декабрь 2019г.***

**1. Правовая помощь потребителям**

***1.1. Общее количество обращений потребителей за период с января по декабрь 2019 г. –2 122 шт.***

 1) безопасности товаров и услуг - **5**

 2) качества продовольственных товаров (какие чаще всего)-**60** *(хлебобулочные, полуфабрикаты, рыба, кондитерские и молочные изделия)*

 3) качества непродовольственных товаров (какие чаще всего) – **719**

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

 4) качества жилищно - коммунальных услуг - **925**

 5) качества услуг городского пассажирского транспорта - **2**

 6) качества услуг пригородного и междугородного транспорта -**5**

 7) качества услуг по ремонту жилья и строительных услуг – **2**

 8) качества услуг связи – **34**

 9) качества финансовых услуг – **12**

10) качества платных медицинских услуг – **6**

11) качества платных образовательных услуг - **3**

 12) сроков исполнения услуг, работ – **299**

 13) обмена доброкачественных товаров – **20**

 14) нарушение правил торговли - **11**

 15) другие наиболее распространенные причины обращений -**19**

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

 1) дано устных бесплатных консультаций на приеме –***784шт.***

 по телефону ***—1 338 шт,***

 2) составлено претензий **- 100,** в том числе бесплатно -**43**

 3) разрешено претензий в досудебном порядке **– 67**

 4) составлено исковых заявлений в суд – **163**

 5) велось дел – **23,** в том числе в защиту прав

* неопределенного круга потребителей **– 4,**
* определенных лиц **- 19**

 6) завершено дел в защиту неопределенного круга потребителей – **4,**

 7) завершено дел в защиту определенного круга потребителей - **8,**

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

 в пользу истца – **8,**

# 1.3 Сумма возмещенного ущерба по обращениям потребителей – 2 177 890 рублей, в т.ч. в судебном порядке (по решению суда и мировым соглашениям) – 985 000рублей,

***1.4 Количество и сумма штрафов, взысканных судами в соответствии со ст. 13 Закона о ЗПП в пользу объединения —31 377руб., из них перечислена на р/счет объединения —***

**31 377 *руб.***

### 2. Распространение информации.

2.1. Публикации, ответы на вопросы читателей в газетах **«Молодой Ленинец», «Наша Пенза», «Наш город», «Про город».**

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 ПРОУ «Центр независимой потребительской экспертизы» (самостоятельной организацией, учредителем которой является Ассоциация потребителей Пензенской области) — 160

3.2. Из общего количества проведенных экспертиз оплачено **160** на общую сумму **280 200 руб.**

1) потребителями на сумму **280 200** **руб.**

2) ПРОУ «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 –

в т.ч. совместно с контролирующими органами -

4.2. Общее количество составленных актов –

4.3. Число актов, в которых зафиксировано:

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

4.4. По результатам проверок уполномоченными органами:

 1) наложено административных взысканий-

 2) оштрафовано \_\_\_\_\_\_\_ предприятий, на сумму (руб.)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

 4) другое (что именно) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

### 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 | **-** | Органа по ЗПП при местной администрации | **-** |
| **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 |  |  |  |

### 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 с ЧУПП «Правозащитник», 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 – **2**

3) наличие факса –

4) наличие множительной техники – 4

5) наличие компьютера – 8

**6.4. Доходы за период с января по декабрь 2019г. , всего (руб.) – 2 818286, в т.ч.:**

1) членские взносы **–** нет

2) спонсорская помощь – нет

3) отчисления от штрафов – 31 377

4) юридическая практика – 205 200

5) информационно-издательская деятельность – нет

6) научно-консультационная помощь (обучающие семинары) – 814 000

7) нецелевое бюджетное финансирование – **0**

8) бюджетное финансирование (президентский грант) – 1 767 709

**6.5. Расходы за период с января по сентябрь 2019 г. всего (руб.) –2 377 990, в т.ч.:**

1) аренда помещений – 51 000

2) коммунальные услуги – 53 542

3) плата за телефон и интернет - 26 976

4) заработная плата – 1 622 672

5) командировочные расходы – нет

6) оплата экспертиз – нет

7) оплата юридических услуг – нет

8) материальные расходы — 78 429

9) налоги — 453 046

10) информационные и услуги по ремонту – 36 000

11) услуги по ремонту и абонентскому техническому

обслуживанию офисной техники – 18 900

12) услуги сторонних организаций по обслуживанию

проводимых мероприятий - нет

13)услуги банка – 37 425

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

За период с января 2019г. по декабрь 2019г. проведено 13 обучающих семинаров с представителями бизнеса поинформированию об изменениях в законодательстве РФ в 2019 году, в том числе по введению маркировки товаров легкой промышленности, по применению онлай-касс, по выкладке молочных продуктов, по соблюдению прав потребителей при оказании услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств и при оказании парикмахерских услуг.

Обучение проводилось в г.Пенза, с.Наровчат, г.Нижний Ломов, р.п. Земетчено, г.Никольск. Количество участников семинаров-320 человек.

**8. Задания СПРФ, выполненные в 2019 году**

Нет

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

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.

С 01 июля 2019 г. АППО успешно приступило к реализации социально значимого проекта в сфере защиты прав и свобод человека и гражданина **“Центр поддержки жилищных объединений”.**

Номер гранта: **№ 19-1-002871**

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

Сроки реализации проекта: **с 01.07.2019г по 30.06.2020г.**

**За период с 01 июля 2019г. по 30 сентября 2019г. реализации проекта проделана следующая работа:**

- Разработана 60-ти часовая программа обучения руководителей жилищных объединений.

-Проведено обучение на курсах повышения квалификации руководителей жилищных объединений. Обучено 33 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, по электронной почте: appo\_penza@e-pen.ru, и на официальном сайте Ассоциации потребителей Пензенской области <https://www.potrebiteli-penzi.ru/> в разделе «Задать вопрос специалисту». За 3 месяца работы над проектом консультации получили 630 человек. Консультационные услуги оказаны гражданам на безвозмездной основе.

- Проведены 4 мероприятия по консультированию граждан по защите прав потребителей в выездной общественной приемной в торговом центре "Сан и Март», в библиотеке им. М.Ю.Лермонтова, на Юбилейной площади г. Пензы в рамках фестиваля «Доброе сердце» в День знаний 1 сентября 2019 г

-Для досудебного урегулирования споров, между участниками жилищных правоотношений, создан выездной “Кабинет примирения”. В досудебном порядке удалось оказать содействие 4 жилищным объединениям.

-Направлено в федеральные суды г.Пензы 7 исковых заявлений от имени жилищных объединений к неплательщикам жилищно-коммунальных услуг.

**Анализируя проделанную работу за 2019 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.

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

**-** необходимы разработка и принятие региональной «Программы по защите прав потребителей», предполагающая финансирование 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**