

ПУШКИНСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ СОВЕТ

ТРЕТЬЕГО СОЗЫВА

РЕШЕНИЕ

от 24 апреля 2008 года №14

О Положении «О защите прав потребителей на территории муниципального образования город Пушкин» (второе, третье чтения)

Пушкинский муниципальный Совет **РЕШИЛ:**

1. Принять Положение «О защите прав потребителей на территории муниципального образования город Пушкин» (далее – Положение) во втором, третьем чтениях (приложение 1).
2. Положение вступает в силу после его официального опубликования в соответствии с Уставом муниципального образования город Пушкин.
3. Настоящее Решение вступает в силу с момента принятия Пушкинским муниципальным Советом.
4. Контроль за исполнением настоящего Решения Пушкинского муниципального Совета остаётся за главой муниципального образования город Пушкин.

ГЛАВА МУНИЦИПАЛЬНОГО

ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОД ПУШКИН Н.Я. ГРЕБЕНЁВ

Приложение 1

Принято

решением Пушкинского муниципального

Совета от «24» апреля 2008 г. №14

ПОЛОЖЕНИЕ

О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

НА ТЕРРИТОРИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОД ПУШКИН

Настоящее положение (далее – Положение) разработано в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей", постановлением Правительства Санкт-Петербурга от 30.06.2006 № 817 "О некоторых мерах по обеспечению и защите прав потребителей на территории Санкт-Петербурга" и определяет порядок работы местной Администрации по защите прав потребителей на территории муниципального образования город Пушкин.

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Местной администрации муниципального образования город Пушкин по защите прав потребителей в праве:

- рассматривать жалобы потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;

- обращаться в суды в защиту прав неопределенного круга потребителей;

- при выявлении по жалобе потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды незамедлительно извещать об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

II. РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

2. Все поступающие в местную администрацию обращения потребителей (жалобы на действия изготовителей (продавцов, исполнителей), лиц, выполняющих их функции, просьбы о разъяснении законодательства о защите прав потребителей, предложения по совершенствованию работы по защите прав потребителей на территории муниципального образования и т.д.) подлежат обязательному учету и регистрации.

2.1. Работа по обращению, как по устному, так и по письменному проводится только в случае сообщения потребителем своих фамилии, имени, отчества и адреса места жительства. Обращения, не отвечающие указанным требованиям, считаются анонимными, не регистрируются и в дальнейшем не рассматриваются.

2.2. Регистрация обращений потребителей осуществляется путем заполнения анкет установленной формы (Приложение № 1).

2.2.1. Регистрация устных обращений по телефону осуществляется в исключительных случаях, в частности, при обращении инвалидов, престарелых граждан, явка которых на личный прием невозможна либо затруднительна.

2.3. Письменные обращения потребителей, получаемые местной администрацией как по почте, так и на личном приеме, регистрируются в журнале регистрации входящей документации.

2.3.1. Если потребителем, подавшим письменное обращение лично, необходимые данные не указаны либо указаны в неполном объеме, специалист, ответственный за работу по защите прав потребителей (далее – специалист), предлагает сообщить эти данные устно либо указать их над текстом обращения в письменной форме. Если телефон у потребителя отсутствует либо потребитель отказывается назвать номер своего телефона, об этом делается соответствующая отметка в журнале регистрации входящей документации.

2.3.2. Если письменное обращение, подаваемое потребителем лично, составлено в двух экземплярах, то на экземпляре, остающемся у потребителя специалист делает отметку о приеме.

2.4. Если обращение не имеет характера жалобы, то информация о причине обращения и о принятых мерах фиксируется в соответствующих разделах анкеты в графе «Иное». При этом разделы анкеты, посвященные сведениям о приобретении товара (работы, услуги) и о лицах, нарушивших права потребителя, специалистом не заполняются.

2.5. Заполненная анкета является основанием для проведения дальнейшей работы по обращению.

2.6. До завершения работы по обращению анкета находится у заполнившего ее специалиста.

2.7. Анкеты, работа по которым завершена, сдаются в архив и хранятся в нем не менее трех лет.

III. РАБОТА ПО ОБРАЩЕНИЯМ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

3. Работа по обращениям потребителей проводится в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Санкт-Петербурга и настоящим Положением.

3.1. Работа по обращению проводится лишь в случае, если исследуемая специалистом ситуация регулируется законодательством о защите прав потребителей.

3.1.1. Если специалистом сделан вывод о том, что конкретная ситуация, с которой связано обращение, не регулируется законодательством о защите прав потребителей, гражданину дается соответствующий письменный ответ.

3.1.2. Если не регулируемый законодательством о защите прав потребителей вопрос, в связи с которым поступило обращение, не относится к компетенции органов местного самоуправления, гражданин информируется о том, в какой орган государственной власти ему следует обратиться для реализации соответствующего права либо для его защиты.

3.2. Специалист в каждом случае обязан:

- выяснить, какими именно нормативно-правовыми актами регулируется потребительское правоотношение, с которым связано обращение;

- разъяснить потребителю содержание нормативно-правовых актов, регулирующих потребительское правоотношение, с которым связано обращение.

3.3. Если обращение потребителя имеет характер жалобы, специалист уполномочен проводить работу по нему в случаях, когда допустившие нарушение прав потребителя изготовитель (продавец, исполнитель) или лицо, выполняющее его функции, находится и (или) осуществляет свою деятельность на территории муниципального образования. При этом правом подачи жалобы обладает любой потребитель.

3.4. Рассмотрение специалистом жалобы потребителя осуществляется в порядке установленным Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и заключается:

- в изучении содержания жалобы, ее доводов,

- в установлении, является ли требование потребителя, предъявляемое к изготовителю (продавцу, исполнителю) или к лицу, выполняющему его функции, правомерным,

- в определении перечня мероприятий, проведение которых необходимо в целях внесудебного урегулирования возникшего спора.

- написанием мотивированного ответа потребителю.

3.5. Консультирование потребителя по вопросам реализации и защиты его прав может заключаться:

- в разъяснении специалистом потребителю в доступной ему форме содержания норм законов и иных нормативно-правовых актов, регулирующих потребительское правоотношение, с которым связано обращение;

- в анализе сложившейся конкретной спорной ситуации и в оценке перспектив урегулирования спора.

3.5.1. Консультирование специалистом потребителя осуществляется независимо от того, является ли его требование, указанное в жалобе, правомерным.

3.5.2. По требованию потребителя специалист предоставляет ему полную информацию о нормативно-правовой базе, применимой в конкретном деле, включая точное наименование, дату принятия и номер акта, полное название органа, принявшего нормативно-правовой акт.

3.6. В случае если специалист приходит к выводу, что право потребителя нарушено, то он оказывает потребителю содействие в написании заявления (претензии) (Приложение 2), адресованного изготовителю (продавцу, исполнителю) или лицу, выполняющему его функции, нарушившему право потребителя.

3.7. Консультации могут даваться потребителям на личном приеме либо без явки потребителей (по телефону).

3.8. Форма консультации может быть устной либо письменной.

3.8.1. Письменные консультации даются потребителям в отдельных случаях, когда вопрос является особо сложным и затрагивает права и законные интересы большой группы потребителей или неопределенного круга потребителей. Как правило, такие консультации выполняются в виде стандартных памяток, инструкций. Потребителям такие консультации вручаются на личном приеме либо направляются по почте в течение 30 дней с момента обращения гражданина за консультацией.

3.9. Внесудебное урегулирование спора заключается в том, что специалист от имени местной администрации муниципального образования разъясняет нарушившему права потребителя изготовителю (продавцу, исполнителю) или лицу, выполняющему его функции, содержание претензий относительно неправомерности его действий, предлагает ему устранить допущенные нарушения либо их неблагоприятные последствия.

3.9.1. Специалист в обязательном порядке должен предпринять попытку внесудебного урегулирования спора.

3.9.2. Если специалист приходит к выводу, что жалоба потребителя является необоснованной, в том числе, когда приводимые потребителем доводы не могут быть никак подтверждены, внесудебное урегулирование спора не производится, а если оно начато — подлежит прекращению.

3.10. Внесудебное урегулирование споров может осуществляться, в частности, следующими способами:

- путем ведения телефонных переговоров с нарушившим права потребителя изготовителем (продавцом, исполнителем) или лицом, выполняющим его функции;

- путем направления нарушившему права потребителя изготовителю (продавцу, исполнителю), или лицу, выполняющему его функции, письменной претензии, составляемой на бланке местной администрации.

3.10.1. Ведение специалистом телефонных переговоров с представителем изготовителя (продавца, исполнителя) или лица, выполняющего его функции, осуществляется в целях оперативного выяснения правовой позиции изготовителя (продавца, исполнителя) или лица, выполняющего его функции, в споре, возникшем между ним и потребителем.

3.10.2. Телефонные переговоры могут вестись как в присутствии потребителя на личном приеме, так и по окончании личного приема.

3.11. Обращение в суд о защите прав и законных интересов неопределенного круга потребителей может являться обращением потребителей либо инициатива местной администрации.

3.11.1. Обращение в суд осуществляется органом местного самоуправления с учетом установленного законом для соответствующей категории гражданских дел правила об альтернативной подсудности: иск может быть предъявлен как по месту нахождения ответчика (изготовителя (продавца, исполнителя) или лица, выполняющего его функции), так и по месту жительства истца (потребителя), а также по месту причинения вреда либо по месту заключения или исполнения договора.

3.11.2. При обращении в суд органа местного самоуправления от его имени, как правило, действует специалист, проводивший работу по жалобе.

3.11.3. Специалисту, действующему от имени органа местного самоуправления, руководителем органа местного самоуправления выдается доверенность, в которой определяется объем

передаваемых ему процессуальных полномочий. Данная доверенность предъявляется специалистом в суде вместе с удостоверением личности.

3.11.4. Исковое заявление, подаваемое в суд органом местного самоуправления, составляется в соответствии с требованиями гражданского процессуального законодательства Российской Федерации с учетом положений Закона РФ «О защите прав потребителей». Исковое заявление подписывается руководителем органа местного самоуправления.

3.11.5. Иски в защиту неопределенного круга потребителей предъявляются органом местного самоуправления в случаях, когда нарушение прав потребителей имеет массовый характер, а исковые требования направлены на совершение ответчиком определенных действий либо от воздержания от определенных действий в отношении всех потребителей и не предполагают присуждения денег и иного имущества.

3.12. Специалист от имени органа местного самоуправления обязан обжаловать в апелляционном и кассационном порядке по искам в защиту неопределенного круга потребителей судебные акты, вынесенные не в пользу потребителей, если специалист уверен в нарушении норм материального и процессуального права, имевшем место при рассмотрении дела судом первой инстанции. Обжалование специалистами судебных актов от имени органа местного самоуправления в порядке судебного надзора осуществляется в тех случаях, когда специалисты считают это целесообразным.

Приложение 1

к Положению «О защите прав потребителей
на территории муниципального образования
город Пушкин»

АНКЕТА ПОТРЕБИТЕЛЯ

(РЕГИСТРАЦИОННЫЙ ЛИСТ)

Дата обращения Регистрационный номер

«__» ____ 200_ г.		
Фамилия	Имя	Отчество

Адрес места жительства в Санкт-Петербурге

(постоянного либо временного) Контактные телефоны

Улица (проспект, переулок и т.д.): Дом: ____ Корпус: ____ Квартира ____	Домашние: ____ Рабочие: ____ Мобильный: ____
--	--

Социальное положение Причина обращения

?	? Продажа товара (выполнение работы, оказание услуги) ненадлежащего
---	---

Работающий	<p>качества</p> <p>? Нарушение срока передачи товара (выполнения работы, оказания услуги)</p> <p>? Ненадлежащее информирование о товаре (работе, услуге)</p> <p>? Нарушение сроков удовлетворения отдельных требований потребителя</p> <p>? Отказ от удовлетворения требования в отношении товара (работы, услуги) надлежащего качества</p> <p>? Иное_____</p>
? Безработный	
? Учащийся	
? Пенсионер	
? Инвалид	

Сведения о приобретении товара (работы, услуги)

Наименование, марка, модель, артикул товара (работы, услуги)	
Адрес места приобретения товара (работы, услуги)	
Дата приобретения товара (работы, услуги)	
Цена товара (работы, услуги) в рублях либо в иностранной валюте	
Документы, подтверждающие факт приобретения товара (работы, услуги)	

Сведения о лицах, нарушивших права потребителей

	Изготовитель	Продавец	Исполнитель	Лицо, выполняющее функции изготовителя (продавца, исполнителя)
Организационно-правовая форма (для организации)				
Фирменное наименование (для организации) либо фамилия, имя, отчество (для индивидуального предпринимателя)				
Место нахождения (для организации) либо место жительства (для индивидуального предпринимателя)				
Номера телефонов, факсов, адреса электронной почты				

Меры, принятые в связи с обращением потребителя

? Разъяснение положений нормативно-правовых актов, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей.

? Правовой анализ документов, связанных с приобретением товара (работы, услуги), с целью выявления условий, ущемляющих права потребителей.

? Консультация по вопросу, регулируемому законодательством о защите прав потребителей (с анализом конкретной спорной ситуации и оценкой перспектив урегулирования спора),

? Рекомендация обратиться с жалобой на действия изготовителя (продавца, исполнителя) или лица, выполняющего функции изготовителя (продавца, исполнителя) в компетентный федеральный орган исполнительной власти, уполномоченный осуществлять контроль за соблюдением прав потребителей (_____).

? Рекомендация обратиться с заявлением в компетентный правоохранительный орган — при наличии предположений о совершении преступления против потребителя работниками изготовителя (продавца, исполнителя) или лица, выполняющего функции изготовителя (продавца, исполнителя).

? Рекомендация обеспечить проверку качества товара (работы, услуги) либо проведение независимой экспертизы товара (работы, услуги).

? Оказание помощи в составлении заявления, претензии к изготовителю (продавцу, исполнителю) или к лицу, выполняющему функции изготовителя (продавца, исполнителя).

? Личное участие специалиста во внесудебном урегулировании спора с изготовителем (продавцом, исполнителем) или лицом, выполняющим функции изготовителя (продавца, исполнителя): ведение телефонных переговоров.

? Уведомление от имени местной администрации компетентного федерального органа исполнительной власти, уполномоченного осуществлять контроль за соблюдением прав потребителей (_____), о нарушении прав потребителя (группы потребителей, неопределенного круга потребителей) действиями изготовителя (продавца, исполнителя) или лица, выполняющего функции изготовителя (продавца, исполнителя).

? Личное участие специалиста в судебном урегулировании спора с изготовителем (продавцом, исполнителем) или лицом, выполняющим функции изготовителя (продавца, исполнителя): обращение в суд в защиту потребителей (неопределенного круга потребителей).

? Иное _____

Приложение 2

к Положению «О защите прав потребителей
на территории муниципального образования
город Пушкин»

Руководителю _____

(укажите наименование организации и ее место нахождения, либо фамилию, имя, отчество индивидуального предпринимателя, являющихся продавцом товара, либо исполнителем работы (услуги), к качеству которых у Вас имеются претензии)

От _____

(укажите свои фамилию, имя и отчество полностью)

проживающего(й) по адресу: _____

_____ телефон: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

« _____ » _____ 200__ г. я приобрел(а) в магазине Вашей организации (либо заказал в Вашей организации) _____

(укажите наименование товара (работы, услуги) _____ марки (модели, артикула) _____ по цене _____ рублей.

« _____ » _____ 200__ г. в товаре (в работе, при оказании услуги) был обнаружен следующий недостаток: _____

(описать характер недостатка)

В связи с изложенным прошу: _____

(укажите одно из перечисленных требований:

— безвозмездного устранения недостатков товара (работы, услуги);

— замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);

— замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены (либо — повторного выполнения работы, оказания услуги);

— расторгнуть договор купли-продажи (либо — договор о выполнении работы, договор об оказании услуги);

— возмещения убытков, причиненных вследствие продажи товара

ненадлежащего качества, (либо — причиненных в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги)), если такие убытки были причинены.)

« _____ » _____ 200__ г. _____ ФИО

(подпись)