**Информация о региональных аспектах реализации государственной политики в сфере защиты прав потребителей за 2020 год**

***1. О работе исполнительных органов государственной власти Камчатского края по разработке, утверждению и реализации региональных программ***

В целях реализации подпункта «б» пункта 7 перечня поручений по итогам заседания президиума Госсовета по вопросу развития национальной системы защиты прав потребителей, утвержденного Президентом Российской Федерации 25.05.2017 № ПР-1004ГС распоряжением Губернатора Камчатского края от 15.06.2018 3 662-Р утверждена региональная программа Камчатского края «Обеспечение защиты прав потребителей в Камчатском крае на 2018-2020 годы» (далее – региональная программа), программные мероприятия которой направлены на укрепление региональной системы защиты прав потребителей, информационное обеспечение потребителей, а также профилактику правонарушений в сфере защиты прав потребителей.

В 2021 году планируется актуализация региональной программы, в целях реализации мероприятий в 2021-2023 годы.

На региональном уровне обеспечение защиты прав потребителей осуществляют исполнительные органы государственной власти Камчатского края в пределах установленных полномочий: Министерство здравоохранения Камчатского края, Министерство образования Камчатского края, Министерство экономического развития и торговли Камчатского края, Министерство социального благополучия и семейной политики Камчатского края, Министерство туризма Камчатского края, Министерство инвестиций, промышленности и предпринимательства Камчатского края, Государственная жилищная инспекция Камчатского края, инспекция Государственного строительного надзора Камчатского края, Региональная служба по тарифам и ценам Камчатского края.

В целях повышения качества и безопасности товаров на потребительском рынке Камчатского края, создания благоприятных условий для реализации потребителями своих законных интересов в рамках реализации мероприятий, предусмотренных региональной программой, органами исполнительной власти Камчатского края осуществляется следующее.

Мониторинг в сфере незаконного оборота промышленной продукции, согласно которому выявлено фактов незаконного оборота:

- водных биологических ресурсов - 173 тонна рыбной продукции различного вида. В сравнении с отчетным периодом 2019 года (267,6 тонн) показатель снизился на 35%;

- икры - 31 тонна. В сравнении с отчетным периодом 2019 года – 27,4 тонн продукции, показатель повысился на 22%;

- алкогольной и спиртосодержащей продукции – 639,5 литров (в 2019 – 10,4 тысяч литров).

Мониторинг обеспечения сбалансированности товарных рынков с целью недопущения ускоренного роста цен на сельскохозяйственную и продовольственную продукцию, в рамках которого сформированы прогнозные продовольственные балансы на2021-2022 годы;

Содействие в развитии и расширении торговли на розничных рынках и ярмарках различных форматов.

По состоянию на 01.01.2021 в регионе функционируют 44 торговые площадки, на которых организованы постоянно действующие продовольственные ярмарки, в том числе с широким ассортиментом продовольственных товаров с минимальными торговыми надбавками.

Одновременно с этим в Петропавловск-Камчатском городском округе, Елизовском городском поселении и иных населенных пунктах Камчатского края сохраняется тенденция проведения ярмарок «Выходного дня», где реализуется свежая сельскохозяйственная продукция крестьянских (фермерских) и личных подсобных хозяйств и иные товары камчатских производителей, включая рыбу, рыбную продукцию, питьевые и минеральные воды, дикоросы, мясо оленины и другие. Широкую популярность получили праздничные краевые универсальные ярмарки осенние, пасхальные, новогодние и другие.

Розничные цены на продукцию, реализуемую на ярмарках, складываются в среднем на 10-15% ниже цены аналогичных товаров в коммерческой торговой сети.

Проведение конкурсов профессионального мастерства.

В отчетном периоде проведен конкурс «Лидер качества» среди предприятий общественного питания, а также ежегодный краевой конкурс «Лидер качества Камчатского края». Главной целью конкурса является формирование положительного образа высококачественной, экологической и безопасной продукции у потребителей и общественности. Для покупателя маркировка «Лидер качества Камчатского края» - это гарантия того, что он приобретает качественный продукт, который прошел добровольную независимую экспертизу и получил высокую оценку по всем показателям.

Камчатские товаропроизводители традиционно приняли участие в ежегодном конкурсе «ВСЕРОССИЙСКАЯ МАРКА (III ТЫСЯЧЕЛЕТИЕ). ЗНАК КАЧЕСТВА XXI ВЕКА». Данный конкурс является одним из мероприятий Национальной программы продвижения лучших российских товаров, услуг и технологий. На сегодняшний день на Камчатке 86 предприятий стали лауреатами конкурса. В 2020 году 36 камчатским предприятиям присвоен Знак качества, из них золотой знак качества – 18, платиновый знак качества – 19

Повышение уровня правовой грамотности и информированности населения о правах потребителей.

Информация о действующем законодательстве в пределах установленных полномочий, в том числе по вопросам защиты прав потребителей, а также о недобросовестных участниках потребительского рынка и правонарушениях, выявленных уполномоченными органами государственного контроля и надзора в сфере обеспечения качества и безопасности пищевой продукции размещена на официальном сайте исполнительных органов государственной власти Камчатского края в сети Интернет.

Одновременно с этим в отдельных муниципальных районах информация по актуальным вопросам в сфере защиты прав потребителей размещается в местных СМИ и на официальном сайте администрации.

Организация консультационной помощи потребителям на базе МФЦ.

В Камчатском крае реализована централизованная модель создания сети многофункциональных центров. Создан 31 офис МФЦ с количеством окон «приема-выдачи документов» - 89. На базе МФЦ организовано предоставление 465 государственных, муниципальных услуг (в том числе, прием обращений граждан).

С января 2017 года в рамках муниципальной практики «Формирование системы информационной и консультационной поддержки и популяризации предпринимательской деятельности, в том числе на базе МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг» принято решение об одновременном оказании муниципальными служащими консультационных услуг по защите прав потребителей.

В 2019 году в г. Петропавловске-Камчатском состоялось открытие Центра оказания услуг для бизнеса.

***2. Координация деятельности по защите прав потребителей (в соответствии с подпунктом «а» пункта 7 перечня поручений Президента Российской Федерации от 25 мая 2017 № Пр-1004ГС).***

В целях реализации подпункта «а» пункта 7 перечня поручений по итогам заседания президиума Госсовета по вопросу развития национальной системы защиты прав потребителей, утвержденного Президентом Российской Федерации 25.05.2017 № ПР-1004ГС постановлением Правительства Камчатского края от 21.08.2020   
№ 344-П образован Межведомственный совет по вопросам защиты прав потребителей в Камчатском крае (далее – Совет).

Совет является постоянно действующим координационно-совещательным органом, образованным в целях создания благоприятных условий для обеспечения прав потребителей, просвещения населения в области прав потребителей, реализации региональной торговой и промышленной политики с учетом прав потребителей в Камчатском крае, а также для обеспечения согласованных действий исполнительных органов государственной власти Камчатского края, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти по Камчатскому краю, органов местного самоуправления муниципальных образований в Камчатском крае, общественных объединений потребителей, отделения по Камчатскому краю Дальневосточного главного управления Центрального банка Российской Федерации и иных организаций.

Основной целью Совета является повышение эффективности государственного регулирования в сфере защиты прав потребителей в Камчатском крае.

К основным задачам Совета относятся, в том числе:

- формирование единых подходов к реализации государственной политики по вопросам обеспечения и защиты прав потребителей, разработка совместных мероприятий по реализации, обеспечению и защите прав потребителей, формирование комплексных подходов к решению задач, связанных с обеспечением жителей Камчатского края товарами (работами, услугами) надлежащего качества и безопасными для жизни, здоровья;

- совершенствование системы информационного обеспечения населения, производителей и лиц, реализующих товары и услуги на территории Камчатского края, в сфере защиты прав потребителей.

В 2020 году в связи с реализацией в Камчатском крае мероприятий, направленных на недопущение распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19, заседаний Совета не проводилось.

***4. О реализации государственных программ Камчатского края.***

В Камчатском крае защиту прав потребителей обеспечивает региональная система, состоящая из территориальных органов федеральных органов исполнительной власти по Камчатскому краю, исполнительных органов государственной власти Камчатского края, органов местного самоуправления муниципальных образований в Камчатском крае и общественных организаций защиты прав потребителей.

Эффективным способом реализации установленных полномочий в области защиты прав потребителей является осуществление системных мероприятий по обеспечению защиты прав и свобод человека, проведению согласованной потребительской политики в регионе, созданию условий по выпуску качественной и конкурентоспособной продукции, предусмотренных в государственных программах Камчатского края, в том числе:

- в рамках подпрограммы «Развитие субъектов малого и среднего предпринимательства» Государственной программы Камчатского края «Развитие экономики и внешнеэкономической деятельности Камчатского края», (постановление Правительства Камчатского края от 29.11.2013 № 521‑П);

- «Развитие внутреннего и въездного туризма в Камчатском крае», (постановление Правительства Камчатского края от 29.11.2013 № 554-П);

- «Физическая культура, спорт, молодежная политика, отдых и оздоровление детей в Камчатском крае» (постановление Правительства Камчатского края от 29.11.2013 № 552-П);

- «Социальная поддержка граждан в Камчатском крае» (постановление Правительства Камчатского края от 29.11.2013 № 548-П);

- «Безопасная Камчатка» (постановление Правительства Камчатского края от 14.11.2016 № 448-П);

- «Энергоэффективность, развитие энергетики и коммунального хозяйства, обеспечение жителей населенных пунктов Камчатского края коммунальными услугами» (постановление Правительства Камчатского края от 29.11.2013 № 525-П);

- «Развитие сельского хозяйства и регулирование рынков сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия Камчатского края» (постановление Правительства Камчатского края от 29.11.2013 № 523-П);

- «Обеспечение доступным и комфортным жильем жителей Камчатского края» (постановление Правительства Камчатского края от 22.11.2013 № 520‑П);

- «Комплексное развитие сельских территорий Камчатского края» (постановление Правительства Камчатского края от 29.11.2019 № 503‑П);

- «Формирование современной городской среды в Камчатском крае» (постановление Правительства Камчатского края от 31.08.2017 № 360‑П);

- «Развитие транспортной системы в Камчатском крае» (постановление Правительства Камчатского края от 29.11.2013 № 551-П);

- «Развитие рыбохозяйственного комплекса Камчатского края» (постановление Правительства Камчатского края от 29.11.2013 № 533-П);

- «Социальное и экономическое развитие территории с особым статусом «Корякский округ» (постановление Правительства Камчатского края от 05.02.2014 № 62-П);

- стратегия развития торговли Камчатского края на период до 2025 года, утвержденная распоряжением Правительства Камчатского края от 02.02.2011 № 45-РП (в ред. от 08.09.2016), включающая мероприятия по обеспечению механизма эффективной и доступной защиты прав потребителей, содействию повышения правовой грамотности и информированности населения Камчатского края в вопросах защиты прав потребителей, повышению эффективности судебной защиты прав потребителей, формированию навыков рационального потребительского поведения, в том числе за счет проведения мероприятий по оценке качества продуктов питания камчатских товаропроизводителей, реализуемых на потребительском рынке региона.

Финансирование системных мероприятий, предусмотренных указанными государственными программами, в отчетном периоде составило 41,7 млрд. рублей, что способствует эффективной реализации установленных полномочий в сфере защиты прав потребителей.

***Иное.***

В целях стимулирования производства качественных товаров с промышленными предприятиями региона прорабатывается вопрос о реализации прав на индивидуализацию выпускаемой ими продукции.

В рамках работы по выявлению традиционных товаров и их регистрации в качестве наименования места происхождения товара (НМПТ) в целях продвижения бренда Камчатского края на внутреннем и внешних рынках Министерством экономического развития и торговли Камчатского края в 2020 году создана рабочая группа по продвижению бренда Камчатского края, в состав которой вошли представители органов исполнительной власти Камчатского края, курирующие отрасли, в которых на текущий момент возможно выявление товаров для последующей их регистрации в Роспатенте, а также отраслевого объединения работодателей «Союз рыбопромышленников и предпринимателей Камчатки, Автономной некоммерческой организации «Камчатский выставочно-инвестиционный центр», КГБУ «Камчатский центр народного творчества» и ведущих рыбодобывающих компаний региона.

Правительством Камчатского края проводится постоянное консультирование предприятий, имеющих интерес в области регистрации товара в качестве НМПТ, оказывается организационная поддержка в выборе такого товара, а также, в случае необходимости содействие, на этапах регистрации.

На данный момент в Федеральной службе по интеллектуальной собственности в качестве НМПТ зарегистрированы следующие товары:

- «Усть-Камчатский дикий лосось» (ООО «Устькамчатрыба»);

- «Кулон «Камчатский» (ИП Писковецкая Галина Степановна);

- «Сельдь Олюторская» (ПАО «Океанрыбфлот»);

- «Камчатская нерка» (ООО «ВИТЯЗЬ-АВТО»).

**Обзор деятельности управления Роспотребнадзора по Камчатскому краю по защите прав потребителей**

За 12 месяцев 2020 года по вопросам защиты прав потребителей поступило 1126 обращений, что в 1,2 раза меньше обращений, чем в аналогичном периоде 2019 года (1329).

В сфере **финансовых** услуг количество обращений по сравнению с периодом за 12 месяцев 2019 года снизилось в 1,3 раза. При этом основная масса жалоб потребителей поступила на незаконные действия кредитных организаций, выразившиеся в навязывании услуг по страхованию, нарушению вексельного законодательства.

За 12 месяцев 2020 года количество заявлений граждан на предоставление **туристских** услуг по сравнению с аналогичным периодом прошлого года увеличилось в 3 раза. При этом, основная масса жалоб потребителей поступила на отказ в возврате денежных средств в связи с отменой тура.

За 12 месяцев 2020 года количество поступивших жалоб на нарушения прав потребителей в сфере предоставления **жилищно-коммунальных услуг** снизилось в 1,4 раза. Снижение поступления обращений связано с большой информационной работой. Проведением совместно с Государственной жилищной инспекцией Камчатского края, Министерством жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Камчатского края, с представителями управляющих компаний совещаний, «круглых столов» по вопросам оказания услуг в данной сфере в дистанционном режиме.

В области защиты прав потребителей за 12 месяцев 2020 года деятельность Управления и Центра была направлена на повышение роли гражданско-правовой защиты, уровня потребительской грамотности населения, пресечение нарушений законодательства о защите прав потребителей.

За 12 месяцев 2020 года удовлетворены требования потребителей в досудебном порядке на сумму 403,0 тыс. руб. (возврат уплаченной суммы за некачественный товар, обмен товара на аналогичный, ремонт бытовой техники и сотовых телефонов, устранение недостатков).

В Государственный информационный ресурс (ГИР ЗПП) за 12 месяцев 2020 года внесено 234 информаций: Уведомления о несоответствии установленным требованиям пищевой продукции- 60, о несоответствии непродовольственных товаров-66, внесено судебных решений в сфере защиты прав потребителей -9, в раздел «Новости» - 99 информаций. Основная часть информации внесена в первом квартале 2020 года -129 информаций (55,0 %).

По непродовольственным товарам выявлены несоответствия только в части неполной информации о товаре (несоответствие маркировки). По пищевой продукции установлено нарушение требований маркировки, несоответствие по микробиологическим, физико-химическим показателям и показателям паразитологии.