

Муниципальный Совет

**Муниципального образования поселок Стрельна**

# **РЕШЕНИЕ**

 от 03 апреля 2007 г. № 13

«О принятии Положения «Об организации работы Местной администрации Муниципального образования поселок Стрельна по осуществлению защиты прав потребителей»

 В соответствии со статьей 79 Федерального Закона Российской Федерации «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 06.10.2003 года №131-ФЗ, статьей 10 Закона Санкт-Петербурга «Об организации местного самоуправления в Санкт-Петербурге» от 07.06.2005 года № 237-30,

статьей 5 Устава Муниципального образования поселок Стрельна

МУНИЦИПАЛЬНЫЙ СОВЕТ

РЕШИЛ:

1. Принять Положение «Об организации работы Местной администрации Муниципального образования поселок Стрельна по осуществлению защиты прав потребителей»

2. Контроль за исполнением настоящего Решения оставляю за собой.

3. Решение вступает в силу со дня принятия.

Глава Муниципального образования-

Председатель Муниципального Совета В.Н.Беленков

Утверждено

Решением Муниципального Совета

Муниципального образования поселок Стрельна

№ 13 от «03» апреля 2007 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**Об организации работы Местной администрации Муниципального образования поселок Стрельна по осуществлению защиты прав потребителей**

**(с изменениями, внесенными Решением МС от 09.04.2013 №18)**

Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7.02.1992 г. № 2033-1, Законом Санкт-Петербурга «Об организации местного самоуправления в Санкт-Петербурге» от 7.06.2005 г. № 237-30, Уставом Муниципального образования поселок Стрельна, Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2.05.2006 г. № 59-ФЗ.

**Основные понятия, используемые в настоящем положении:**

потребитель – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

ответственный специалист (специалист) – специалист Местной администрации МО пос. Стрельна, который в соответствии со своими должностными обязанностями осуществляет защиту прав потребителей;

изготовитель – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям;

исполнитель - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;

продавец - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи;

недостаток товара (работы, услуги) – несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренных законом либо в установленном им порядке, или условиям договора, или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) описанию;

существенный недостаток товара (работы, услуги) – неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

 1.1 Настоящим Положением определяется порядок реализации на территории Муниципального образования поселок Стрельна (далее – МО пос. Стрельна) статьи 44 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», в соответствии с которой специалисты Местной администрации МО пос. Стрельна вправе:

* рассматривать жалобы потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;
* обращаться в суды в защиту прав потребителей (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).

1.2 Потребители имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в Местную администрацию Муниципального образования поселок Стрельна. Прием жалоб может осуществляться через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.3. Рассмотрение обращений потребителей осуществляется бесплатно.

1.4. Защита прав потребителей осуществляется в порядке и сроки, установленные Административным регламентом предоставления муниципальной услуги, утвержденным правовым актом Местной администрации Муниципального образования поселок Стрельна.

**2. РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

Исключен.

**3. РАБОТА ПО ОБРАЩЕНИЯМ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

3.1 Работа по обращениям потребителей проводится в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и настоящим Положением.

3.2 В каждом случае, приступая к работе по обращению, специалист должен установить правовую природу правоотношения, с которой оно связано.

3.2.1 Работа по обращению проводится в случае, если связанное с ним правоотношение регулируется законодательством о защите прав потребителей.

3.2.2 Если специалистом сделан вывод о том, что правоотношение, с которым связано обращение, не регулируется законодательством о защите прав потребителей, гражданину дается соответствующий письменный ответ.

3.2.3 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.

3.3 Если обращение потребителя содержит жалобу, специалист вправе 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 Требование потребителя, заявляющего о нарушении его прав находящимся на территории муниципального образования изготовителем (продавцом, исполнителем) или лицом, выполняющим его функции, считается правомерным, если соблюдены следующие условия:

- даны исчерпывающие пояснения относительно того, в чем именно заключается нарушение положений закона или условий обязательства;

- представлены доказательства наличия у потребителя правоотношений с данным изготовителем (продавцом, исполнителем) или лицом, выполняющим его функции: кассовый и (или) товарный чек, договор, гарантийный талон и т.п.;

- представлены доказательства факта нарушения обязательства: акт экспертизы, заключение компетентного государственного органа и т.п.

3.5 В случае, если у потребителя отсутствуют доказательства наличия в товаре (результате работы, услуге) недостатков, за которые отвечает изготовитель (продавец, исполнитель) или лицо, выполняющее его функции, либо доказательства того, что такие недостатки возникли по причинам, зависящим от изготовителя (продавца, исполнителя) или лица, выполняющее его функции, специалист рекомендует потребителю собрать соответствующие доказательства, в том числе путем обращения в экспертную организацию.

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

* в разъяснении специалистом потребителю 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.

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

3.8 Если жалоба потребителя является обоснованной, специалист по просьбе потребителя предоставляет ему бланк заявления, адресованного изготовителю (продавцу, исполнителю) или лицу, выполняющему его функции (Приложение 2).

3.9 Форма консультации может быть устной либо письменной.

3.9.1 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.

3.10 Если жалоба потребителя признается обоснованной, специалист может в случае необходимости предпринять попытку внесудебного урегулирования спора.

3.10.1 Внесудебное урегулирование спора заключается в том, что специалист от имени Местной администрации дает нарушившему права потребителя изготовителю (продавцу, исполнителю) или лицу, выполняющему его функции, разъяснения относительно неправомерности его действий, предлагает ему устранить допущенные нарушения либо их неблагоприятные последствия, а также информирует его о гражданско-правовой, административной и иной ответственности за отдельные виды допущенных им нарушений.

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

3.11 Внесудебное урегулирование споров может осуществляться, в частности, следующими способами:

- путем ведения 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.

3.11.1 Ведение специалистом 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.

3.12 В случае, когда работа по обращениям потребителей не привела к урегулированию возникшего спора во внесудебном порядке, орган местного самоуправления вправе обратиться в суд в защиту прав и законных интересов неопределенного круга потребителей.

3.12.1 Иски в защиту неопределенного круга потребителей предъявляются органом местного самоуправления в случаях, когда нарушение прав потребителей имеет массовый характер.