



Муниципальный совет

Санкт-Петербург, 195197 Кондратьевский проспект, дом 34 тел/факс 542-06-78

РЕШЕНИЕ

от 20.06.2006г. № 48

Об утверждении Положения «О порядке и формах осуществления защиты прав потребителей в муниципальном образовании Финляндский округ»

В соответствии с подпунктом 37 части 1 статьи 10 Закона Санкт-Петербурга от 07.06.2005г. № 237-30 «Об организации местного самоуправления в Санкт-Петербурге» и на основании решения Муниципального совета от 17.01.2006г. № 1 «Об утверждении плана нормотворческой работы Муниципального совета муниципального образования Финляндский округ на 2006 год»

Муниципальный совет муниципального образования Финляндский округ
РЕШИЛ:

1. Утвердить прилагаемое Положение «О порядке и формах осуществления защиты прав потребителей в муниципальном образовании Финляндский округ».
2. Контроль за выполнением настоящего решения возложить на Главу муниципального образования.
3. Настоящее решение вступает в силу со дня его принятия и подлежит официальному опубликованию.

Глава муниципального образования

В.Ф. Беликов

ПОЛОЖЕНИЕ

«О порядке и формах осуществления защиты прав потребителей в муниципальном образовании Финляндский округ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящее Положение утверждено в целях закрепления на территории муниципального образования Финляндский округ механизма реализации статьи 44 Федерального Закона «О защите прав потребителей» и подпункта 37 части 1 статьи 10 Закона Санкт-Петербурга «Об организации местного самоуправления в Санкт-Петербурге», в соответствии с которыми специалисты местной администрации муниципального образования Финляндский округ, на которых должностными обязанностями возложены функции осуществления защиты прав потребителей, и главный специалист – юрисконсульт аппарата Муниципального совета муниципального образования Финляндский округ 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).

2. ПОНЯТИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ПОЛОЖЕНИИ

2.1 **Потребитель** – гражданин, который приобрел или заказал товар (работу, услугу) для личных бытовых нужд, не связанных с извлечением прибыли.

2.2 **Изготовитель** – производитель товара для реализации потребителю.

2.3 **Исполнитель** – организация, а также индивидуальный предприниматель, выполняющий работы или оказывающий услуги потребителю по возмездному договору.

2.4. **Продавец** – организация или индивидуальный предприниматель, реализующий товары, предназначенные для нужд потребителя.

3. РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

3. Все поступающие обращения потребителей (жалобы на действия изготовителей (продавцов, исполнителей), лиц, выполняющих их функции, просьбы о разъяснении законодательства о защите прав потребителей и т.д.) подлежат обязательному учету, в связи, с чем осуществляется их регистрация.

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

3.2. Регистрация обращений потребителей осуществляется путем заполнения специалистом местной администрации анкет установленной формы (Приложение № 1).

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

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

3.3.1. Полученный документ регистрируется и проставляется регистрационный штамп.

3.3.2. Если потребителем, подавшим письменное обращение лично, необходимые данные не указаны либо указаны в неполном объеме, ему предлагается сообщить эти данные устно либо указать их над или подтекстом 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.

3.3.3. Если письменное обращение, подаваемое потребителем лично, составлено в двух экземплярах, то на экземпляре, остающемся у потребителя делается отметка о приеме - ставится штамп регистрации, дата приема, фамилия специалиста местной администрации, принявшего обращение.

3.3.4. После регистрации письменного обращения в журнале регистрации входящей документации потребитель, обратившийся в местную администрацию направляется к

специалисту местной администрации, а если письменное обращение было направлено по почте — заявление передается специалисту для рассмотрения по существу.

3.3.5. Если сведения, указанные в письменном обращении, не достаточны, специалист принимает меры для восполнения недостающих сведений: получает от потребителя необходимую информацию на личном приеме, а если письменное обращение было направлено по почте — получает ее от потребителя по телефону (если номер телефона указан в обращении).

3.4. 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.

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

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

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

4. РАБОТА ПО ОБРАЩЕНИЯМ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

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

4.1. В каждом случае, приступая к работе по обращению, специалисты должны установить правовую природу правоотношения, с которой оно связано.

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

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

4.1.3. Если не регулируемый законодательством о защите прав потребителей вопрос, в связи с которым поступило обращение, вообще 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.

4.2. Специалисты местной администрации в каждом случае обязаны:

- уяснить, 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.

4.3. Если обращение потребителя имеет характер жалобы, специалисты уполномочены 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 Финляндский округ. При этом правом подачи жалобы обладает любой потребитель. Форма обращения потребителя в адрес руководителя организации, нарушившей права потребителя приводится в приложении № 2 к настоящему положению.

4.4. Рассмотрение специалистами жалобы потребителя заключается в том, что ими производится изучение содержания жалобы, ее доводов, устанавливается, является ли требование потребителя, предъявляемое к изготовителю (продавцу, исполнителю) или к лицу, выполняющему его функции, правомерным, определяется перечень мероприятий, проведение которых необходимо в целях внесудебного урегулирования возникшего спора и (или) в целях обращения в суд.

4.4.1. Требование потребителя, заявляющего о нарушении его прав находящимся на территории муниципального образования Финляндский округ 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.

4.4.2. 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, выполняющего его функции, специалист рекомендует потребителю собрать соответствующие доказательства, в том числе путем обращения в экспертную организацию.

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

- в разъяснении юрисконсультom 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.

4.5.1. Консультирование юрисконсультom аппарата Муниципального совета (далее – юрисконсульт) потребителя осуществляется независимо от того, является ли его требование, указанное в жалобе, правомерным.

4.5.2. По требованию потребителя юрисконсульт предоставляет ему полную информацию о нормативно-правовых актах (их отдельных положениях), регулирующих потребительское правоотношение, с которым связано обращение. В частности, потребителю должны быть сообщены следующие сведения: точное наименование нормативно-правового акта, его вид, дата принятия, номер, дата внесения в него последних изменений и дополнений, точное наименование принявшего его органа государственной власти.

4.6. Если жалоба потребителя является обоснованной, юрисконсульт по просьбе потребителя оказывает ему содействие в написании заявления (претензии), адресованного изготовителю (продавцу, исполнителю) или лицу, выполняющему его функции.

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

4.7.1. Как правило, консультирование потребителей осуществляется на личном приеме.

4.8. Форма консультации может быть устной либо письменной.

4.8.1. 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.

4.9. Внесудебное урегулирование спора заключается в том, что юрисконсульт либо 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.

4.9.1. Если жалоба потребителя признается обоснованной, специалисты в обязательном порядке должны предпринять попытку внесудебного урегулирования спора.

4.9.2. Если специалисты приходят 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.

4.10. 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;

4.10.1. Ведение специалистами местной администрации 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.

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

4.11. В каждом случае, когда работа по жалобе потребителя не привела к урегулированию возникшего спора во внесудебном порядке, орган местного самоуправления вправе обратиться в суд в защиту прав и законных интересов потребителя (круга потребителей, неопределенного круга потребителей).

4.11.1. Местная администрация обращается в суды в защиту прав и законных интересов потребителей только в исключительных случаях, когда нарушения прав потребителей произошли в отношении социально-незащищенных категорий граждан (инвалиды, участники ВОВ, блокадники, малоимущие, многодетные семьи).

4.11.2. Исходя из того, что при рассмотрении спора в судебном порядке статус истца имеет сам потребитель, права и законные интересы которого отстаивает местная администрация, 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 (часть 7 ст. 29 Гражданского процессуального кодекса РФ, п.2 ст. 17 Федерального Закона «О защите прав потребителей»).

4.11.3. Основанием для обращения местной администрации в суд защиту прав и законных интересов конкретного потребителя либо группы потребителей является соответствующая письменная просьба потребителя (потребителей). Обращение в суд в защиту неопределенного круга потребителей может иметь место, как на основании просьб потребителей, так и по инициативе местной администрации.

4.11.4. При обращении в суд местной администрации от его имени, как правило, действуют юрисконсульт аппарата Муниципального совета (далее – юрисконсульт), либо специалисты местной администрации.

4.11.5. Юрисконсульту либо специалисту местной администрации, действующему от имени местной администрации, Главой местной администрации выдается доверенность, в которой определяется объем передаваемых ему процессуальных полномочий. Данная доверенность предъявляется юрисконсультом в суде вместе с удостоверением личности.

4.11.6. Выдача юрисконсульту либо специалисту местной администрации доверенности потребителем (потребителями) не требуется.

4.11.7. Исковое заявление, подаваемое в суд местной администрацией, составляется в соответствии с требованиями гражданского процессуального законодательства Российской Федерации с учетом положений Федерального Закона «О защите прав потребителей». Исковое заявление подписывается юрисконсультом либо специалистом местной администрации, действующим от имени местной администрации, если соответствующее полномочие предусмотрено доверенностью, выданной ему Главой местной администрации. При отсутствии в доверенности указания на наличие у юрисконсульта или у специалиста местной администрации такого полномочия подписание искового заявления осуществляется Главой местной администрации.

4.11.8. Исковые заявления в защиту прав и законных интересов потребителей подаются местной администрацией в суд без оплаты государственной пошлины. Во избежание необоснованного возврата судом подаваемых местной администрацией исковых заявлений юрисконсульт должен делать в их текстах ссылку на п.3 ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей», в соответствии с которым местная администрация обладает правом беспошлинной подачи искового заявления в интересах потребителей.

4.11.9. В каждом случае обращения местной администрацией в суд в защиту прав и законных интересов конкретного потребителя либо группы потребителей в исковое заявление включается требование о взыскании с ответчика предусмотренного п.6 ст.13 Закона РФ «О защите прав потребителей».

4.11.10. Иски в защиту неопределенного круга потребителей предъявляются местной администрацией в случаях, когда нарушение прав потребителей имеет массовый характер, а исковые требования направлены на обязательство ответчика совершить определенные действия либо воздержаться от определенных действий в отношении всех потребителей и не предполагают присуждения денег и иного имущества.

4.12. В случаях, когда потребители обращаются за правовой помощью уже после предъявления ими собственных исков к изготовителям (продавцам, исполнителям) или к лицам, выполняющим их функции, а также во всех случаях, когда потребители выступают при рассмотрении споров в судебном порядке в качестве ответчиков, юристконсульт вправе участвовать в рассмотрении таких споров только на общих основаниях — в качестве представителей, действующих в интересах потребителей на основании выдаваемых им потребителями доверенностей.

4.13. Юристконсульт либо специалист местной администрации от имени местной администрации обязан обжаловать в апелляционном и кассационном порядке по искам в защиту неопределенного круга потребителей все без исключения судебные акты, вынесенные не в пользу потребителей, а по искам в защиту прав и законных интересов отдельных потребителей или групп потребителей, а также по искам, предъявленным к самим потребителям, — те судебные акты, вынесенные полностью или частично не в пользу потребителя (потребителей), против обжалования которых у потребителя (потребителей) нет возражений. Обжалование судебных актов от имени местной администрации или от имени потребителей в порядке судебного надзора осуществляется в тех случаях, когда специалисты и потребители считают это целесообразным.

АНКЕТА ПОТРЕБИТЕЛЯ (РЕГИСТРАЦИОННЫЙ ЛИСТ)

Дата обращения		Регистрационный номер
«__» _____ 200__ г.		
Фамилия	Имя	Отчество

Адрес места жительства в Санкт-Петербурге
(постоянного либо временного)
телефоны

Улица (проспект, переулок и т.д.):

Дом: _____ Корпус: _____ Квартира _____

Контактные

Домашние: _____

Рабочие: _____

Мобильный: _____

Социальное положение

Работающий

Безработный

Учащийся

Пенсионер

Инвалид

Причина обращения

Продажа товара (выполнение работы, оказание услуги) ненадлежащего качества

Нарушение срока передачи товара (выполнения работы, оказания услуги)

Ненадлежащее информирование о товаре (работе, услуге)

Нарушение сроков удовлетворения отдельных требований потребителя

Отказ от удовлетворения требования в отношении товара (работы, услуги) надлежащего качества

Иное

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 юрисконсульта во внесудебном урегулировании спора с изготовителем (продавцом, исполнителем) или лицом, выполняющим функции изготовителя (продавца, исполнителя): ведение телефонных переговоров; составление претензии от имени местной администрации.

Уведомление от имени местной администрации в компетентный федеральный орган исполнительной власти, уполномоченный 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).

Оказание помощи в составлении судебных документов (искового заявления, возражения на иск, ходатайства, кассационной жалобы, частной жалобы и др.).

Проведение проверки пункта реализации товаров (работ, услуг).

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

Иное _____

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 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.

_____ (подпись)