**О результатах деятельности Западного ТО по защите прав потребителей за 2023 год**

Приоритетными при осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей оставались мероприятия, направленные на обеспечение защиты законных прав и интересов потребителей в социально значимых секторах потребительского рынка: розничная торговля.

В 2023 году были проведены 471 профилактическое мероприятие по вопросам защиты прав потребителей, из них:

Объявлено предостережений о недопустимости нарушений обязательных требований – 75 (16%);

Проведено профилактических визитов – 38(8%);

Консультирование хозяйствующих субъектов – 137(29%);;

Информирование хозяйствующих субъектов – 154(32,7%);;

Самообследование -67 (14,2%).

По структуре мероприятий в 2023 г. большее количество профилактических мероприятий проводились в предприятиях розничной торговли, что составило 73% от общего количества мероприятий; мероприятия по контролю в сфере оказания услуг составили 27 % от общего количества профилактических мероприятий.

В отчетном году проведено 72 К(Н)М без взаимодействия с контролируемым лицом в том числе:

- в виде выездных обследований -18;

- в виде наблюдения за соблюдением обязательных требований -54.

Специалистами ЗТО проведено 13 выездных обследований без взаимодействия с контролируемыми лицами, по результатам которых вынесено 9 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований .

**Важнейшим направлением в деятельности Западного территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Оренбургской области является работа с жалобами и заявлениями граждан на нарушение их законных прав.**

В 2023 году в адрес ЗТО из 495 обращений поступило 162 письменных обращений от граждан в области защиты прав потребителей, что составило 32,7% от общего количества обращений, поступивших в отдел.

В числе основных причин обращения граждан по вопросам защиты прав потребителей, по-прежнему, остаются продажи товаров с недостатками, предоставление услуг ненадлежащего качества, а также не предоставление информации о товарах (работах, услугах), их изготовителях.

Работа с обращениями граждан позволяет:

* установить и систематизировать наиболее неблагоприятные сферы деятельности с высоким процентом нарушений законодательства в сфере защиты прав потребителей;
* определить причины возникновения жалоб граждан;
* привлечь к ответственности лиц, допустивших нарушения;
* выступить с судебной защитой прав потребителей.

Таким образом, в 2023 году по результатам рассмотрения обращений граждан были приняты следующие меры:

- На 142 обращения, поступивших в адрес ЗТО были даны разъяснения действующего законодательства.

 - 51обращение было направлено по подведомственности.

По 13 обращениям потребителей в адрес хозяйствующих субъектов было направлено 13 Предостережений о недопустимости нарушений обязательных требований.

Кроме того, потребителям была оказана помощь в составлении проектов претензий и исковых заявлений.

Одним из важнейших направлений в деятельности Западного территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Оренбургской области является **работа с социально уязвимыми категориями граждан.**

В 2023 г. в адрес ЗТО с письменными обращениями обратилось 16 граждан, что составило 9,8% от общего количества обращений в области защиты прав потребителей.

Количество мероприятий по информированию социально уязвимых категорий составило 29.

В рамках проведения горячей линии по телефону обратилось 72 потребителя. Всем обратившимся потребителям были даны разъяснения, оказана помощь в составлении претензий в адрес хозяйствующих субъектов.

Выступлений по местному телевидению -2.

**Судебная защита.**

При проведении надзорных мероприятий Западный территориальный отдел продолжает активно использовать в своей работе полномочия по реализации права на подачу исковых заявлений в защиту как неопределенного, так и определенного круга потребителей, а также принимает участие в судебных заседаниях, с правом дачи заключения по гражданским делам.

В 2023 г. по сравнению с 2022 г. увеличилось количество поданных исковых заявлений в защиту неопределенного круга потребителей на 25 %.

В 2023 г. по сравнению с 2022 г. уменьшилось количество заключений по гражданским делам по искам потребителей на 20%, но увеличилась общая сумма, присужденная потребителю в 5,7 раза.

**Об организации работы по контролю за соблюдением требований к маркировке отдельных видов товаров средствами идентификации**

В целях обеспечения контроля за хозяйствующими субъектами исполнения обязательных требований к маркировке отдельных товаров средствами идентификации в соответствии с распоряжением Правительства РФ от 28.04.2018 №792-р и приказа Управления Роспотребнадзора по Оренбургской области от 23.09.2022 № 367-о.д. «Об организации работы по контролю за соблюдением требований к маркировке отдельных видов товаров средствами идентификации», проведено 54 контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия с контролируемым лицом в виде наблюдения за соблюдением обязательных требований к маркировке товаров средствами идентификации в государственной информационной системе мониторинга товаров в сети интернет («Честный знак»). Из них по результатам контроля за маркировкой средствами идентификации непродовольственной группы товаров, а также никотиносодержащей и табачной продукции объявлено 54 предостережения.

По результатам работы **в программе ГИС МТ** **в защиту неопределенного круга потребителей, подано 10 исковых заявлений**.