**Методические рекомендации для органов местного самоуправления   
муниципальных образований Иркутской области по организации единой системы работы в сфере защиты прав потребителей**

Данные методические рекомендации разработаны службой потребительского рынка и лицензирования Иркутской области   
(далее – служба) в целях совершенствования работы органов местного самоуправления по вопросам защиты прав потребителей и создания единой системы работы органов местного самоуправления муниципальных образований Иркутской области (далее – органы местного самоуправления)   
по защите прав потребителей.

Полномочия по защите прав потребителей реализуются органами местного самоуправления в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации». Вышеуказанным законом установлено, что органы местного самоуправления осуществляют мероприятия по защите прав потребителей в соответствии с Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон № 2300-1).

В соответствии со статьей 44 Закона № 2300-1 органы местного самоуправления в целях защиты прав потребителей на территории муниципального образования вправе:

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

- обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей);

- разрабатывать муниципальные программы по защите прав потребителей.

В целях успешного осуществления деятельности по указанным направлениям органам местного самоуправления рекомендуется следующее.

I. Организовать работу по защите прав потребителей в органе местного самоуправления:

- обеспечить наличие не менее одного специалиста по защите прав потребителей в составе администрации органа местного самоуправления или специалиста в составе отдела администрации, на которого возложены обязанности по защите прав потребителей;

- обеспечить наличие органа (совета, комиссии), в рамках работы которого рассматривались бы вопросы защиты прав потребителей.

- организовать взаимодействие с территориальными структурами федеральных органов исполнительной власти, уполномоченных на решение вопросов защиты прав потребителей, некоммерческими общественными объединениями по защите прав потребителей и т. д.

II. Проводить работу по разработке и реализации муниципальной программы по защите прав потребителей (далее – программа):

- с регулярной периодичностью утверждать программу.

- обеспечивать опубликование на официальном сайте органа местного самоуправления утвержденной муниципальной программы по защите прав потребителей и итогов ее реализации.

При разработке программы рекомендуется включать в нее следующие мероприятия:

1. Направленные на информационное обеспечение потребителей и повышение уровня правовой грамотности населения, а также просвещение и популяризацию вопросов защиты прав потребителей, реализуемые посредством:

- наличия на официальном сайте органа местного самоуправления страницы, посвященной защите прав потребителей;

- размещения информационных материалов по обеспечению защиты прав потребителей, в том числе направленных на формирование негативного отношения к контрафактной и фальсифицированной продукции, на официальном сайте органа местного самоуправления;

- размещения на официальном сайте органа местного самоуправления гиперссылки на сайт Управления Роспотребнадзора по Иркутской области и на Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей (zpp.rospotrebnadzor.ru);

- размещения выступлений (публикаций) в средствах массовой информации с освещением вопросов по защите прав потребителей;

- наличия стендов в администрации муниципального образования с просветительской информацией для граждан на тему защиты прав потребителей;

- наличия на информационных стендах, размещенных в здании администрации муниципального образования, методических печатных материалов (буклетов, памяток), разъясняющих права потребителей, в том числе способствующих повышению финансовой грамотности;

- организации и проведения занятий по основам законодательства о защите прав потребителей для учащихся образовательных учреждений;

- организации семинаров для потребителей по вопросам защиты прав потребителей;

- проведения иных мероприятий (олимпиад, конкурсов, акций, викторин и др.) для граждан по вопросам защиты прав потребителей, в т.ч совместно с другими организациями;

- организации работы телефона «горячей линии» в органе местного самоуправления для консультирования граждан по вопросам защиты прав потребителей.

2. Направленные на повышение уровня социальной ответственности и правовой грамотности хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность на потребительском рынке муниципального образования, реализуемые посредством:

- организации семинаров для хозяйствующих субъектов, по вопросам соблюдения требований законодательства о защите прав потребителей;

- проведения «Дней открытых дверей» для предпринимателей по вопросу защиты прав потребителей.

III. Проводить работу по рассмотрению обращений и консультированию потребителей по вопросам защиты прав потребителей.

Специалистам администраций муниципальных образований необходимо наладить комплексную работу по разъяснению законодательства, проводимую как в рамках рассмотрения письменных обращений, так и на личных приемах и по телефону «горячей линии», что позволит повысить эффективность оказания помощи гражданам, связанной с соблюдением и защитой их потребительских прав.

Специалистам администрации при рассмотрении заявлений и обращений потребителей в соответствии с установленными полномочиями рекомендуется:

- разъяснять потребителям их права, помогать в составлении претензий в отношении хозяйствующих субъектов (продавцов, исполнителей и изготовителей) по выявленным фактам нарушений законодательства о защите прав потребителей;

- оказывать помощь потребителям в составлении исковых заявлений   
в суд.

Все письменные и устные обращения и заявления потребителей рекомендуется регистрировать в соответствующих журналах (при возможности на электронных носителях).

IV. Проводить работу по обращению в суды в защиту прав потребителей.

Органы местного самоуправления вправе самостоятельно предъявлять иски в защиту прав потребителей конкретного потребителя или о признании действий продавца (изготовителя, исполнителя) противоправными в отношении неопределённого круга потребителей и прекращении этих действий.

Организация работы по указанным в настоящих методических рекомендациях направлениям будет оцениваться службой при составлении рейтинга эффективности деятельности органов местного самоуправления муниципальных образований Иркутской области в сфере защиты прав потребителей, организация которого предусмотрена Региональной программой по защите прав потребителей в Иркутской области на   
2023-2025 годы, утвержденной распоряжением Правительства Иркутской области от 30 декабря 2022 года № 795-рп.