

## ПОЛОЖЕНИЕ

о защите прав потребителей на территории муниципального образования город Кронштадт

1. Настоящее положение (далее – Положение) разработано в соответствии с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и определяет порядок работы Местной Администрации города Кронштадта по защите прав потребителей на территории муниципального образования город Кронштадт.
2. Осуществление вопроса местного значения по защите прав потребителей на территории муниципального образования город Кронштадт находится в ведении Местной Администрации города Кронштадта (далее – Местная Администрация).
3. При осуществлении мероприятий по защите прав потребителей на территории муниципального образования город Кронштадт Местная Администрация руководствуется Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами, Уставом Санкт-Петербурга, законами Санкт-Петербурга, Уставом муниципального образования город Кронштадт и настоящим Положением.
4. Финансирование мероприятий по защите прав потребителей на территории муниципального образования город Кронштадт осуществляется Местной Администрацией за счет средств бюджета муниципального образования на соответствующий год.
5. Местная Администрация в рамках защиты прав потребителей:
  - 5.1. Информирует изготовителей, исполнителей и продавцов о правах потребителей и о способах их защиты.
  - 5.2. Информирует потребителей о правах потребителей и о способах их защиты.
  - 5.3. Рассматривает жалобы потребителей.
  - 5.4. Консультирует потребителей по вопросам защиты прав потребителей.
6. Информирование изготовителей, исполнителей и продавцов о правах потребителей и о способах их защиты может проводиться в форме выпуска и распространения среди них печатной продукции по вышеуказанной тематике или проведения специальных семинарских занятий.
7. Информирование населения муниципального образования о правах потребителей и о способах их защиты может проводиться в форме выпуска и распространения среди жителей муниципального образования печатной продукции по вышеуказанной тематике (брошюр, буклетов и т.п.), проведения телевизионных передач на телеканалах, ведущих вещание в границах муниципального образования город Кронштадт, размещения информационных материалов по защите прав потребителей на официальном сайте Местной Администрации или в официальном печатном органе Местной Администрации – газете «Кронштадтский муниципальный вестник».
8. Все поступающие в Местную Администрацию обращения потребителей (жалобы на действия изготовителей (продавцов, исполнителей), лиц, выполняющих их функции, просьбы о разъяснении законодательства о защите прав потребителей, предложения по совершенствованию работы по защите прав потребителей на территории муниципального образования и т.д.) подлежат обязательному учету и регистрации.
9. Работа по обращению, как по устному, так и по письменному проводится только в случае сообщения потребителем своих фамилии, имени, отчества и адреса места

жительства. Обращения, не отвечающие указанным требованиям, считаются анонимными, не регистрируются и в дальнейшем не рассматриваются.

10. Работа по обращению проводится если исследуемая ситуация регулируется законодательством о защите прав потребителей.
11. Если обращение потребителя имеет характер жалобы, то по нему проводится работа 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 город Кронштадт. При этом правом подачи жалобы обладает любой потребитель.
12. Рассмотрение жалобы потребителя осуществляется в порядке, установленном Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и заключается:
  - 12.1. В изучении содержания жалобы, ее доводов.
  - 12.2. В установлении, является ли требование потребителя, предъявляемое к изготовителю (продавцу, исполнителю) или к лицу, выполняющему его функции, правомерным.
  - 12.3. В написании мотивированного ответа потребителю.
13. Консультирование потребителя по вопросам реализации и защиты его прав может заключаться:
  - 13.1. В разъяснении потребителю содержания норм законов и иных нормативно-правовых актов, регулирующих потребительское правоотношение, с которым связано обращение.
  - 13.2. В анализе сложившейся конкретной спорной ситуации и в оценке перспектив урегулирования спора.
14. Консультирование потребителя осуществляется независимо от того, является ли его требование, указанное в жалобе, правомерным. По требованию потребителя ему предоставляется полная информация о нормативно-правовой базе, применимой в конкретном деле, включая точное наименование, дату принятия и номер акта, полное название органа, принявшего нормативно-правовой акт.