

В течение отчетного периода отделом экономики, развития предпринимательства и защиты прав потребителей Администрации Светлоярского муниципального района (далее-отдел) проведена следующая работа **по исполнению полномочий в области защиты прав потребителей:**

1. В течение квартала в отдел обратились 62 жителя района. Из них 10 человек с письменными заявлениями на нарушения их прав потребителей, 10 человек на личном приеме с устными обращениями и 42 за консультациями по законодательству.

Все заявления потребителей рассмотрены, к виновным лицам предъявлено 8 претензий с требованиями устранить допущенные нарушения действующего законодательства в добровольном порядке. Все претензии исполнены в досудебном порядке. По 4 обращениям материалы направлены в Федеральные органы исполнительной власти. По 5 обращениям даны объяснения действующего законодательства. В суд подано 3 исковых заявления.

В результате принятых мер потребителям был возмещен материальный ущерб на сумму 153,4 тыс. рублей в досудебном порядке. По структуре - наибольший удельный вес нарушений прав потребителей приходится на сферу торговли - 55 % и сферу предоставления коммунальных услуг – 35%, 10% жалоб приходится на сферу предоставления туристических услуг и 10% на прочие услуги.

В итоге проделанной работы многие жители района получили конкретную практическую помощь в решении возникших проблем. Кроме того, своевременно были устранены имевшие место нарушения на потребительском рынке.

С целью разъяснения норм законодательства о защите прав потребителей проведено 1 совещание с руководителями предприятий, организаций. Подготовлено 6 публикаций в районную газету «Восход» и на сайт администрации района.

Анализ поступивших жалоб показал:

- **В СФЕРЕ ТОРГОВЛИ** - Жалобы, поступившие в отдел в отчетный период, в основном касаются проблем, возникших при приобретении некачественных сотовых телефонов, бытовых приборов, радиоэлектронной аппаратуры и мебели, на нарушение сроков проведения гарантийного ремонта. По всем поступившим жалобам к виновным лицам предъявлены претензии об устранении допущенных нарушений прав потребителей. По трем обращениям поданы иски в суд.

Все 8 претензий удовлетворены в добровольном порядке. Потребителям возмещен материальный ущерб на сумму 124,8 тыс. рублей.

- **ПРИ ОКАЗАНИИ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ** – жалобы потребителей касались в основном нарушения порядка начисления платы за коммунальные услуги. Все жалобы рассмотрены, из них 4 направлены в ГЖИ по Волгоградской области для проведения проверки.

- **ПРИ ОКАЗАНИИ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ** – поступила жалоба на некачественное предоставление услуги. Заявлена претензия об устранении недостатков выполненной работы по которой потребителю возмещен материальный ущерб в сумме 1600 рублей и моральный вред в сумме 2000 рублей.

- **ПРИ ОКАЗАНИИ ПРОЧИХ УСЛУГ** – поступило разъяснение норм законодательства в сфере градостроительной деятельности.

3. В течение квартала в суд подано 3 исковых заявления о расторжении договора купли продажи некачественного товара (1 планшет и 2 мебель).

Исковые заявления находятся в стадии рассмотрения (назначено проведение экспертизы товара).

Зам. начальника отдела экономики, развития предпринимательства и ЗПП

О.В.Субботина