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 73 жителя района. Из них 10 человек с письменными заявлениями на нарушения их прав потребителей, 11 человек на личном приеме с устными обращениями и 52 за консультациями по законодательству.

Все заявления потребителей рассмотрены, к виновным лицам предъявлено 10 претензий с требованиями устранить допущенные нарушения действующего законодательства в добровольном порядке.

9 претензий исполнены в досудебном порядке. По 2 обращениям материалы направлены в Федеральные органы исполнительной власти по подведомственности. 1 обращение направлено в органы контроля. По 4 обращениям даны объяснения действующего законодательства. В суд подано 2 исковых заявления.

В результате принятых мер потребителям был возмещен материальный ущерб на сумму 620,8 тыс. рублей в досудебном порядке.
По структуре - наибольший удельный вес нарушений прав потребителей приходится на сферу торговли – 52,4 % и сферу предоставления коммунальных услуг – 33,3%, 4,8% жалоб приходится на сферу предоставления ритуальных услуг и 9,5% 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 2 совещания с руководителями предприятий, организаций. Подготовлено 5 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 двум обращениям поданы иски в суд.

9 претензий удовлетворены в добровольном порядке. Потребителям возмещен материальный ущерб на сумму 612,8 тыс. рублей.

По 1 претензии отказано в выплате неустойки в досудебном порядке на сумму 2,3 тыс. руб.

-***ПРИ ОКАЗАНИИ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ –*** жалобы потребителей касались в основном нарушения порядка начисления платы за коммунальные услуги. Все жалобы рассмотрены, 2 жалобы направлены по подведомственности, 1 жалоба направлена в органы контроля. 9 заявлений удовлетворено, возмещен материальный ущерб на сумму 8,0 тыс. рублей.

- ***ПРИ ОКАЗАНИИ РИТУАЛЬНЫХ УСЛУГ*** – поступила жалоба на проведение проверки по регистрации в рамках законодательства, а также о применении контрольно-кассовой техники. Проведена проверка совместно с МИ ФНС России № 8 по Волгоградской области.

- ПРИ ОКАЗАНИИ ПРОЧИХ УСЛУГ – поступило 1 обращениепо вопросу оказания помощи на действия судебных приставов. Обращение направлено по

подведомственности. 1 обращение по разъяснению законодательства в сфере СНТ.

В течение квартала в суд подано два исковых заявления о расторжении договора купли продажи некачественного товара (2-телефон).

Одно исковое заявление рассмотрено. По итогам рассмотрения исковые требования удовлетворены частично. В пользу истца взыскан материальный ущерб в размере 9 990 рублей, неустойка – 799 рублей, компенсация морального вреда 2 000 рублей, штраф – 4 995 рублей, а всего 18 784 рубля.

Одно исковое заявления находятся в стадии рассмотрения.

Кроме того, рассмотрено 3 исковых заявления поданных в I квартале. По итогам рассмотрения в пользу истцов взыскан материальный ущерб в размере 54 970 рублей, неустойка – 7 497,6 рублей, компенсация морального вреда – 4 000 рублей, штраф – 30 235 рублей, а всего на сумму 96 702,60 рублей.

Зам. начальника отдела экономики,

развития предпринимательства и ЗПП

О.В.Субботина