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 133 жителя района. Из них 20 человек с письменными заявлениями на нарушения их прав потребителей, 12 человек на личном приеме с устными обращениями и 101 за консультациями по законодательству.

Все заявления потребителей рассмотрены, к виновным лицам предъявлено 9 претензий с требованиями об устранении допущенных нарушений действующего законодательства в добровольном порядке. Все претензии исполнены в досудебном порядке.

По 8 обращениям материалы направлены в Федеральные органы исполнительной власти, по 1 обращению по подведомственности.

По 11 обращениям даны объяснения действующего законодательства.

В суд подано 3 исковых заявления.

В результате принятых мер потребителям был возмещен материальный ущерб на сумму 1 540,0 тыс. рублей в досудебном порядке. По структуре - наибольший удельный вес нарушений прав потребителей приходится на сферу торговли - 50 % и сферу предоставления коммунальных услуг – 44%, и 6 % 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 8 публикаций в районную газету «Восход» и на сайт администрации района.

2. ***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, изготовления мебели. По всем поступившим жалобам к виновным лицам предъявлены претензии об устранении допущенных нарушений прав потребителей. По трем обращениям поданы иски в суд.

Все 9 претензий удовлетворены в добровольном порядке. Потребителям возмещен материальный ущерб на сумму 1 495,0 тыс. рублей.

-***ПРИ ОКАЗАНИИ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ –*** жалобы потребителей касались в основном на нарушения порядка начисления платы за коммунальные услуги, предоставления некачественных услуг, на неудовлетворительную работу управляющих компаний. Все жалобы рассмотрены, из них 4 направлены в ГЖИ по Волгоградской области для проведения проверки и 1 по подведомственности. Потребителям возмещен материальный ущерб в сумме 45,0 тыс. рублей

- ПРИ ОКАЗАНИИ ПРОЧИХ УСЛУГ – граждане жаловались на незаконные действия судебных приставов, которые снимали деньги по исполнительным листам взыскания задолженности за коммунальные услуги. С социальных карт потребителей.

3. В течение квартала в суд подано 3 исковых заявления, из них

- одно об уплате неустойки и морального вреда за просрочку исполнения требований потребителя о возврате денег за некачественную мебель;

- два исковых заявления о расторжении договора на изготовление мебели, уплате неустойки и морального вреда, в связи с нарушением сроков изготовления мебели, определенных договором.

Из поданных в четвертом квартале исковых заявлений, удовлетворено одно.

По результатам рассмотрения исковые требования потребителя удовлетворены. Потребителю возмещено:

- материальный ущерб (% за кредит) – 1952 рублей;

- неустойка в размере 6698 рублей;

- морального вреда -3000 рублей и штраф в сумме 5825 рублей.

Кроме того судом рассмотрены три исковых заявления, поданные в 3 квартале 2016 года. Все исковые требования потребителей удовлетворены и им возмещено:

- материального ущерба – 3990 рублей;

- неустойки – 9130 рублей;

- морального вреда – 4000 рублей;

- штраф в бюджет- 9869 рублей.

И всего по исковым заявлениям, рассмотренным в 4 квартале, потребителям возмещено: материального ущерба-5942 рубля, неустойки- 12130 рублей, морального вреда- 7000рублей и штраф в сумме-15694 рублей.

Зам. начальника отдела экономики,

развития предпринимательства и ЗПП

О.В.Субботина